



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO
9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián
Ltda. Matriz Biblián**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTOR: Matute Cárdenas, Rolando Eugenio

DIRECTOR: Chiniín Campoverde, Víctor Eduardo, Mgs

CENTRO UNIVERSITARIO AZOGUES

2015



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Víctor Eduardo Chinín Campoverde.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián realizado por Matute Cárdenas Rolando Eugenio, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Octubre de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Matute Cárdenas Rolando Eugenio, declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián, de la Titulación de la Maestría en Gestión Empresarial siendo Mgs. Víctor Eduardo Chinín Campoverde, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Autor: Matute Cárdenas Rolando Eugenio

Cédula: 0301833232

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a los seres a los que más amo, y los que han logrado que me encuentre ahora en estos momentos de triunfo, se lo dedico a DIOS, que es el Ser que me ayuda y bendice en cada paso que doy en mi vida, A los seres que me dieron el existir ya que con su esfuerzo, responsabilidad, dedicación han hecho de mi un gran profesional, en esta ocasión quiero hacer una mención especial a mi Padre quien pese a las dificultades me ha demostrado la fortaleza para salir de los problemas cotidianos de la vida. A mi Abuelita Gloria que con su gran amor y bondad me ha heredado la virtud de la paciencia y de la perseverancia y sobre todo a mi ESPOSA e HIJA las personas sacrificadas con mi ausencia dentro del hogar por el apoyo que me proporcionaron para culminar mi carrera.

Rolando Eugenio Matute Cárdenas

AGRADECIMIENTO

Al culminar el presente trabajo investigativo quiero dejar constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, A Dios, a mi familia, ya que gracias a ellos logré culminar con éxito este nuevo reto en la constante superación personal para buscar un nuevo rumbo de éxitos y prosperidad con la fe y confianza en el Todopoderoso

Rolando Eugenio Matute Cárdenas

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN...	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3

CAPITULO 1

Planteamiento del problema.....	6
Justificación del problema.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Alcance.....	7

CAPITULO 2

Marco teórico.....	9
Antecedentes.....	9
Fundamentación teórica.....	11
La ciudad de Biblián.....	11
Ubicación.....	11
Límites.....	11
Altitud	11
Superficie.....	11
División Política.....	11
Hidrografía.....	12
Población.....	12
Economía.....	12
Cooperativas de ahorro y crédito.....	12

Sector cooperativo	12
Base legal.....	13
Ranking en base al patrimonio.....	14
La calidad.....	15
Concepto.....	15
Calidad para el cliente.....	15
Calidad para la empresa.....	15
Factores relacionados con la calidad.....	16
Administración de la calidad.....	16
Los 14 pasos de la administración por calidad.....	17
Sistemas de gestión de la calidad.....	18
Concepto.....	18
Modelos de sistemas de gestión de calidad.....	18
Los 8 principios básicos de la gestión de la calidad.....	19
Normas ISO 9000.....	19
Norma ISO 9001:2008.....	21
Requerimientos basados en la ISO 9001:2008.....	21
Objeto y campo de aplicación.....	21
normatividad de referencias.....	22
Términos y definiciones.....	22
Sistema de gestión de la calidad.....	22
Responsabilidad de la dirección.....	24
Gestión de los recursos.....	25
Realización del producto.....	26
Medición, análisis y mejoramiento.....	27
Fundamentación legal.....	27
Marco institucional.....	31
CACPE Biblián Cooperativa.....	31
Reseña histórica.....	33
Misión y visión.....	34
Valores institucionales.....	34
Objetivos organizacionales.....	35

CAPITULO 3

Metodología.....	38
Contexto.....	38
Participantes.....	39
Métodos.....	39
Población y muestra.....	39
Población.....	39
Muestra.....	39
Técnicas e instrumentos.....	40
Técnicas.....	40
Técnica bibliográfica.....	40
Encuestas.....	41
Análisis de procedimientos y funciones.....	41
Instrumento.....	41
Ficha bibliográfica.....	41
Cuestionarios de las encuestas.....	41

CAPITULO 4

Diagnóstico actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. matriz Biblián.....	43
Análisis administrativo.....	43
Análisis organizacional.....	43
Planeación.....	43
Organización.....	43
Dirección.....	46
Control.....	46
Análisis del servicio.....	47
Estudio de los servicios prestados.....	47
Diagrama de flujo y estudio de los servicios prestados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.....	50
Diagrama de flujo de colocaciones (crédito)..	51
Estudio de requisitos, montos y plazos de créditos.....	52
Diagrama de flujos de captaciones (ahorro e inversiones)	56

Estudio de requisitos, montos y plazos de apertura de ahorros.....	57
Diagrama de flujo del pago del bono de desarrollo humano.....	58
Estudio de requisitos para el pago del bono de desarrollo humano.....	59
Análisis operativo.....	60
Perspectiva procesos internos.....	60
Análisis de la calidad.....	62
Análisis basado en los principios básicos de la calidad ISO 9000:2008.....	62
Análisis basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.....	77
Perfil FODA institucional.....	79
Análisis externo.....	80
Análisis interno.....	81

CAPITULO V

Diseño de gestión de calidad y proceso de mejora continua para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. matriz Biblián.....	86
Sistema del proceso administrativo.....	86
Norma ISO 9001:2008 en el proceso administrativo.....	86
Objeto y campo de aplicación.....	86
Normativa de Referencia.....	86
Términos y Definiciones.....	87
Sistema de gestión de calidad.....	88
Requisitos Generales.....	89
Requisitos de documentación.....	89
Responsabilidad de la dirección.....	95
Compromiso con la Dirección.....	95
Enfoque al cliente (socio)	96
Políticas de Calidad.....	97
Planeación.....	97
Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	99
Revisión por la dirección.....	101
Gestión de recursos.....	101
Provisión de recursos.....	101
Talento Humano.....	102
Infraestructura.....	105

Ambiente de trabajo.....	106
Sistema del proceso financiero.....	107
Perspectiva financiera.....	107
Estrategia de Crecimiento Financiero.....	107
Estrategia de inversiones financieras.....	108
Estrategia de productividad financiera.....	108
Aplicación de objetivos estratégicos para el proceso financiero.....	108
Sistema del proceso de servicios.....	109
Diagrama de procesos de los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro Y Crédito CACPE Biblián Ltda.	110
Proceso para la realización de una colocación.....	110
Proceso para la realización de un ahorro o apertura de cuenta.....	119
Proceso para la realización de una inversión.....	121
Proceso para la entrega del bono de desarrollo humano.....	124
Proceso para cobro de un giro.....	126
Interés, expectativas y estrategias para nuestros socios y clientes.	128
Sistema del proceso operativo.....	129
Área Operativo.....	130
Área financiero contable.....	132
Integración del diseño de gestión de calidad y proceso de mejora continua para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda	134
Diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.....	136
 CONCLUSIONES.....	 159
RECOMENDACIONES.....	160
BIBLIOGRAFIA.....	161
ANEXOS.....	16

RESUMEN

Se ha planteado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián debido a que sus procesos no cumplen ningún modelo formal de gestión por lo que hoy en día la mayor preocupación de la empresa es ser más competitivos e incorporar a su gestión criterios de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, que le permitan diferenciarse de las demás organizaciones.

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad permitirá satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos, ofreciendo un buen servicio a cada uno de estos, alcanzando sus propósitos corporativos, operativos, financieros y administrativos.

La factibilidad de esta investigación aplicada en la cooperativa ha permitido que encontremos nuevos puntos de vista sobre los procedimientos que se llevan a cabo en la misma, de tal modo que busquemos alternativas de Mejora Continua y generemos una pauta de Gestión de Calidad dotando así de una herramienta útil a la Organización.

PALABRAS CLAVES: Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Normas ISO 9000, ISO 9001:2008, Mejora Continua.

ABSTRACT

It has raised a Quality Management System based on ISO 9001: 2008 for the credit union CACPE Biblián Ltda Matrix Biblián because their processes serve no formal model of management in today most concern of the company is to become more competitive and integrate their management criteria of quality, environment and prevention of occupational risks, which enable it to differentiate itself from other organizations.

The implementation of a Quality Management System will meet the needs of both internal and external customers by offering a good service to each of these, reaching its corporate purposes, operational, financial and administrative.

The feasibility of this applied research in the cooperative has allowed us to find new points of view on procedures carried out in the same, so as to seek continuous improvement alternatives and generate a pattern of Quality Management thus providing a Organization useful tool.

KEYWORDS: Quality, Quality Management System, ISO 9000, ISO 9001: 2008 Continuous Improvement.

INTRODUCCIÓN

El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda, Matriz Biblián, consiste en transmitir políticas de calidad y herramientas técnicas para la ejecución de todos los procesos con calidad, para cumplir con la satisfacción total de diferentes necesidades y requerimientos que tienen tanto el cliente interno como externo.

Este Sistema de Gestión de Calidad se enfoca directamente a los procesos administrativos que manejan la Cooperativa, así como también al manejo adecuado con el personal y la satisfacción de los socios de la misma.

La presente investigación contará con seis (6) capítulos los cuales mostrarán en su desarrollo los puntos trascendentales para la consecución de objetivos, es por ello que el Capítulo I nos hablará acerca del problema encontrado en la Institución, la justificación del problema, el objetivo general, los objetivos específicos y el alcance de este estudio; el Capítulo II hace referencia al Marco Teórico utilizado para el desarrollo de este tratado en el cual se toma en consideración información relevante de la ciudad de Biblián y de los conceptos que se usan para este tipos de procesos.

El Capítulo III nos presenta la metodología utilizada para el éxito de esta investigación, las técnicas e instrumentos usados así como el análisis de procedimientos y funciones; en el Capítulo IV se efectúa el diagnóstico actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. y el estudio de sus procesos.

El Diseño de gestión de calidad y proceso de mejora continua para la Cooperativa, se presenta en el Capítulo V, en el que se indaga en la norma ISO 9001:2008 para la correcta aplicación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad; de esta manera, en el Capítulo VI se presenta las conclusiones y recomendaciones a los que se llegó, luego de efectuada la respectiva investigación.

Para poder dar solución al problema planteado, se efectuó un exhaustivo análisis de los conceptos de calidad, sistemas de gestión de calidad y de la normativa que regulan las normas ISO 9001:2008, además de evaluar la situación actual de la Cooperativa, lo que nos dio un punto de partida importante que permitió ajustar los procesos y procedimientos a las

necesidades de la empresa, fortaleciendo su calidad en operaciones y su mejoramiento continuo en las actividades que realiza.

Los objetivos propuestos tuvieron un alcance importante dentro de este estudio, los cuales se cumplieron en su totalidad, logrando consolidar el anhelado Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. prestó todas las facilidades para la realización de esta investigación, permitiendo efectuar una labor de campo ardua dentro de la institución, con sus colaboradores, accionistas y clientes; así también, se identificaron oportunidades de mejora en todos los departamentos analizados lo que permitió fortalecer las relaciones de trabajo de los clientes externos.

La metodología utilizada en este estudio, se lo realizó a través del método analítico que permitió realizar un examen minucioso de los procesos en particular; de igual manera se usó el método inductivo a través del cual se fundamentó la formulación de las hipótesis y las demostraciones respectivas.

CAPITULO I
ANTECEDENTES GENERALES

1.1. Planteamiento del problema.

CACPE BIBLIÁN LTDA es una cooperativa financiera de ahorro y crédito controlada por la Superintendencia de Bancos y seguros, que brinda sus servicios en las Ciudades de Biblián, Azogues, Cuenca, Cañar y Nazón que tiene entre sus objetivos principales fomentar en los socios y terceros, mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos. CACPE BIBLIÁN LTDA actualmente consolidada entre las mejores Cooperativas de su clase a nivel nacional, ha atravesado una gran trayectoria que inicia en el año 1993.

Actualmente los procesos no cumplen ningún modelo formal de gestión por lo que hoy en día la mayor preocupación de la empresa es ser más competitivos e incorporar a su gestión criterios de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, que le permitan diferenciarse de las demás organizaciones.

La Cooperativa CACPE BIBLIAN LTDA. no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, que le facilite la ejecución de los procesos en cada una de las actividades realizadas dentro de la institución evitando de una u otra manera un fortalecimiento entre la organización con cada uno de sus miembros. Es por ello que se ha visto la necesidad de adaptar un Sistema de Gestión de la calidad, según norma ISO 9001:2008 para aumentar la satisfacción del cliente y por ende la demanda de servicios y el mejoramiento continuo en cada una de las actividades a realizarse en la institución.

1.2. Justificación del problema.

Es necesario que la empresa adopte medidas de calidad necesarias para acceder competitivamente a los mercados nacionales e incluso internacionales; con tales medidas se espera que la empresa cumpla con las exigencias del mercado que tiene un nivel de calidad cada día más exigente; para así minimizar las barreras comerciales existentes en la colocación y recaudación de servicios financieros en el mercado.

La implantación del sistema de gestión de calidad permitirá satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos, ofreciendo un buen servicio a cada uno de estos, alcanzando sus propósitos corporativos, operativos, financieros y administrativos.

Dentro del proyecto se realizará un estudio, partiendo del análisis de la situación actual de la organización, luego se evaluará al personal Directivo, personal Administrativo y por último a los clientes para poder definir de esta manera los procesos y procedimientos que se ajusten a todas las necesidades de la empresa, fortaleciendo su operación hacia la calidad total y un mejoramiento continuo de cada una de las actividades a realizarse; logrando así establecer los patrones que contribuyan a un mayor progreso de la Institución y atendiendo de una mejor manera a la población en general.

1.3. Objetivo general.

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE BIBLIAN LTDA”, Matriz Biblián, según la norma ISO 9001:2008, con el propósito de alcanzar eficacia y eficiencia en cada uno de los procesos que conlleven a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

1.4. Objetivos específicos

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE BIBLIAN LTDA”, Matriz Biblián.
- Identificar la situación actual de la Cooperativa “CACPE BIBLIAN LTDA” en materia de la calidad de los productos y servicios financieros ofrecidos y de sistemas de gestión de la calidad.
- Formular un Sistema de Gestión de la Calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE BIBLIAN LTDA”, Matriz Biblián, según la norma ISO 9001:2008.

1.5. Alcance

El campo de aplicación de Sistema de Gestión de Calidad se enfoca directamente a los procesos administrativos que manejan la Cooperativa CACPE BIBLIÁN LTDA., así como también el manejo adecuado con el personal y la satisfacción de los socios de la misma.

Es por ello que el proyecto para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad comprende todos los procesos de CACPE Biblián Ltda.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad (Registro Oficial Suplemento 26 , 2007), en febrero del 2007, se aprobó la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, documento que tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad. Esta Ley declara como Política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional.

(Freire Altamirano, 2011), en su tesis de grado sobre la sistematización y aplicación de buenas prácticas de gestión de la calidad en instituciones de finanzas populares y solidarias del Ecuador, indica: en el Sistema Financiero ecuatoriano, la gestión de la calidad es un tema poco abordado, y tan solo se registran 4 casos específicos de Certificaciones de calidad ISO 9001, orientadas en 2 casos a toda la estructura organizacional, mientras que en los 3 casos restantes orientadas a productos y servicios específicos.

- ❖ Certificación ISO 9001 Calidad en Banca
 - ✓ Banco del Estado del Ecuador
 - ✓ Banco Solidario

- ❖ Certificación ISO 9001 Productos y Servicios
 - ✓ Banco Bolivariano - Cajeros Automáticos
 - ✓ Banco del Pacífico - Fiduciaria del Pacífico
 - ✓ Corporación Financiera Nacional – Servicios Fiduciarios

En este sentido es importante empezar a abordar estas temáticas con las Instituciones de Finanzas Populares y Solidarias, dado que el eje del Modelo son las personas que generan procesos, productos y servicios de calidad y así buscar alcanzar altos estándares de desempeño y calidad para los beneficiarios finales de sus servicios.

En la tesis titulada Diseño y Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma ISO 9001:2000 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle” Ltda. (Sección de crédito y cobranzas), señala que el Sistema de Gestión de la Calidad es una buena alternativa para las organizaciones que pretenden ser competitivas, pues es un sistema que busca afirmar que todos los usuarios de las normas no solamente “hagan bien

las cosas” (eficiencia), sino además que “hagan las cosas correctas” (eficacia), brindando así un excelente servicio de crédito. (Durán Yazuma, 2008, pág. 135).

(Robalino Fierro, 2006) En su tesis sobre el diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Tulcán Ltda. llegó a la conclusión de que en nuestro país, debido a que el mercado se vuelve más competitivo junto con las exigencias de los cliente, un cierto número de Cooperativas buscan implementar un sistema de gestión de la calidad basado en las Normas ISO 9001. Sin embargo, el proceso de implementación no tiene duración estimada o preestablecida todo depende de la situación de la Cooperativa, del grado de compromiso, involucramiento y participación de la gerencia y de los miembros de la organización, también depende de la disponibilidad de los recursos, la cultura organizacional, la adaptación de los cambio, la capacitación y entrenamiento necesarios para los nuevos delineamientos, la confianza que se dé al sistema de gestión de la calidad en todo su proceso de implementación.

De lo anteriormente mencionado, se desprende que la gestión de la calidad para Instituciones de Finanzas Populares y Solidarias, tiene como origen un concepto de amplio éxito mundial, que para la realidad del Ecuador puede representar un gran catalizador de la mejora en la ejecución de sus programas y con ello de sus resultados institucionales. Se busca entonces, que esta investigación se convierta en una referencia para las Instituciones de Finanzas Populares y Solidarias y se espera que sirva para que logren mejorar la eficiencia en la ejecución de sus operaciones y así alcanzar mayores beneficios enfocados en la población de menores recursos de nuestro país.

La administración y aplicación de los Sistemas de Calidad en el Ecuador, es un tema que ha evolucionado con mayor fuerza en la última década a partir de factores como la creación de la Corporación de Calidad Total Ecuatoriana y los nuevos marcos normativos y regulatorios. En este sentido es importante empezar a abordar estas temáticas con las Instituciones de Finanzas Populares y Solidarias, dado que el eje del Modelo son las personas que generan procesos, productos y servicios de calidad y así buscar alcanzar altos estándares de desempeño y calidad para los beneficiarios finales de sus servicios.

2.2. Fundamentación teórica.

2.2.1. La ciudad de Biblián.

2.2.1.1. Ubicación.

El cantón Biblián está situado en el centro de la provincia del Cañar y atravesado por la vía Panamericana. Su ubicación se da en la zona más septentrional de la Hoya de Paute, considerada una de las más importantes de la Región Interandina.

2.2.1.2. Límites.

La ciudad de Biblián limita;

- Al norte con el cantón Cañar.
- Al sur con la provincia del Azuay y el cantón Déleg.
- Al este con el cantón Cañar.
- Y al oeste con los cantones Azogues y Cañar.

2.2.1.3. Altitud.

La altitud del cantón Biblián es de 2608 msnm.

2.2.1.4. Superficie.

La superficie del cantón Biblián es 205,30 Km².

2.2.1.5. División Política.

Biblián tiene cinco parroquias, una urbana y cuatro rurales.

La única parroquia urbana es Biblián con una extensión de 66.7 km cuadrados siendo también la cabecera cantonal.

Las parroquias rurales son;

- Jerusalén 63.9 km cuadrados
- Turupamba 6.4 km cuadrados
- Nazón 63.8 km cuadrados
- San Francisco de Sageo 4.5 km cuadrados.

2.2.1.6. Hidrografía.

El sistema hidrográfico está integrado por el Río Burgay y sus afluentes los Ríos Galuay, Cachi Tambo y Cashicay.

2.2.1.7. Población.

Según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística y Censos –INEC- del Censo de Población y Vivienda (2010), el cantón Cañar cuenta con aproximadamente 300.000 habitantes.

2.2.1.8. Economía

En el aspecto agrario existe variedad de cultivos como trigo, cebada, papas, verduras, legumbres, hortalizas y áreas de pastizales. En las áreas boscosas se puede encontrar especies tales como cedro, laurel, palo prieto e ishpingo.

La ganadería tiene su mayor importancia en la crianza de ganado vacuno, lo que permite una buena producción de leche y carne.

http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Bibli%C3%A1n#Divisi.C3.B3n_pol.C3.ADtica

2.2.2. Cooperativas de ahorro y crédito.

2.2.2.1. Sector Cooperativo.

"Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo."

2.2.2.2. Base Legal.

Conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera “Establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.”; la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Cuadro 1: Segmentos del sector financiero

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

2.2.2.3. Ranking en base al Patrimonio

PATRIMONIO					
ENTIDADES	31/02/2015		31/03/2015		31/03/2015
		\$	%	\$	%
C	A	B	C	f	
POLICIA NACIONAL		81,996.97	11.51	81,816.28	11.48
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA		95,633.54	13.42	96,369.08	13.52
JARDIN AZUAYO		57,936.14	8.13	58,416.92	8.20
29 DE OCTUBRE		42,184.83	5.92	40,264.18	5.65
RIOBAMBA		34,521.88	4.84	34,616.34	4.86
MEGO		32,076.63	4.50	32,165.65	4.51
SAN FRANCISCO		37,384.19	5.25	37,530.46	5.27
OSCUS		31,581.84	4.43	31,556.54	4.43
COOPROGRESO		31,513.80	4.42	31,648.96	4.44
CACPECO		33,485.31	4.70	33,533.85	4.70
SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA		24,707.43	3.47	24,922.56	3.50
MUSHUC RUNA		27,420.08	3.85	27,410.44	3.85
23 DE JULIO		22,814.52	3.20	22,829.27	3.20
EL SAGRARIO		21,180.57	2.97	21,179.61	2.97
ANDALUCIA		23,173.20	3.25	23,234.89	3.26
ALIANZA DEL VALLE		20,632.77	2.90	20,543.10	2.88
ATUNTAQUI		18,187.83	2.55	18,230.26	2.56
SANTA ROSA		18,774.53	2.63	18,852.24	2.65
PABLO MUÑOZ VEGA		15,929.10	2.24	15,950.73	2.24
CACPE BIBLIAN		16,622.56	2.33	16,792.70	2.36
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO		13,597.39	1.91	13,582.63	1.91
15 DE ABRIL		11,296.45	1.59	11,286.64	1.58
TOTAL 1ER PISO		712,651.55	100.00	712,733.34	100.00
FINANCOOP		9,833.96		10,772.04	
TOTAL 1ER Y 2DO PISO		722,485.51		723,505.38	

Cuadro 2: Segmentos del sector financiero

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

2.2.3. La calidad.

2.2.3.1. Concepto.

El diccionario de la lengua española define al término calidad como:

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (ARISTOS, 2014)

Calidad, es *“La idoneidad para el uso”* (JURAN, 1990).

Calidad, es *“Un grado predecible de uniformidad y habilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado”* (DEMING, 1989).

2.2.3.2. Calidad para el cliente

Cuando hablamos de calidad para el cliente nos estamos refiriendo a:

- *Estudiar las necesidades del cliente:* el cliente ya no se limita a comprar un producto o servicio, sino que esperar obtener satisfacción a sus expectativas a cambio de dinero. (LOPEZ REY , 2011)
- *Mejorar las prestaciones:* no sólo aumentando la calidad de un producto se consigue satisfacer al cliente, en ocasiones tienen más importancia concepto como plazos, flexibilidad, embalaje, atención personal, etc. (LOPEZ REY , 2011)
- *Controlar la satisfacción:* si hemos conocido las necesidades del cliente y mejorado nuestras prestaciones, pero no llegamos a conocer sus efectos, no sabremos si vamos en la dirección correcta o en la equivocada. (LOPEZ REY , 2011)

2.2.3.3. Calidad para la empresa.

Sin perder la vista la calidad que afecta al cliente, el desarrollo de la calidad para la empresa se centra en los siguientes apartados:

- *Mejora tecnológica de procesos:* hay que reconvertir los procesos para conseguir productos y servicios de mayor calidad. (LOPEZ REY , 2011)
- *Mejora económica de procesos:* esta mejora se obtiene suprimiendo partes innecesarias del proceso. (LOPEZ REY , 2011)

- *Supervivencia como objetivo prioritario:* significa que la supervivencia de la empresa se encuentra por encima del beneficio a corto plazo. Con esto se demuestra que la calidad no es un tema de oportunidad, sino estratégico, pues el objetivo es llegar a poseer una reputación de calidad, la cual representa un recurso económico más en el activo de la empresa. (LOPEZ REY , 2011)

2.2.3.4. Factores relacionados con la calidad.

Para tener productos y/o servicios de calidad hay que tomar en cuenta los siguientes factores:

1. *Dimensión Técnica.*- Se refiere a la tecnología y todo lo referente a los factores científicos que de manera directa o indirecta intervienen en la fabricación del producto y/o servicio.
2. *Dimensión Humana.*- Pretende preservar las relaciones que tiene la empresa con el cliente y viceversa.
3. *Dimensión Económica.*- Ambiciona disminuir costos tanto para el cliente como para la empresa.
(VILLALBA, 2009)

2.2.3.5. Administración de la calidad.

La administración de calidad es una parte de la organización que se encarga de la detección pronta de los defectos que pueden producirse en cualquier área de producción de un producto y/o prestación de un servicio.

La responsabilidad de la administración de la calidad según Fergenbraurn (1983) son:

- Establecer metas y programas de reducción de los costos de la calidad.
- Implantar sistemas para medir el verdadero nivel de la calidad del producto resultante.
- Establecer metas y programas para el mejoramiento de la calidad del producto, por línea de producto.
- Establecer objetivos y programas para el componente organizacional del control de calidad y publicar manuales para uso del personal correspondiente.

- Integrar a todos los colaboradores en el componente organizacional del control de calidad y realizar mediciones de la efectividad para determinar la contribución de la función del control de calidad a la rentabilidad y progreso de la institución.

2.2.3.6. Los 14 pasos de la administración por calidad.

Dentro de los 14 pasos de Crosby tenemos:

1. “Asegurar que la dirección este comprometida con la calidad.
2. Formar el equipo para la Mejora de la Calidad con representante de cada departamento.
3. Capacitar al personal en el tema de la calidad.
4. Establecer mediciones de calidad.
5. Evaluar los costos de calidad.
6. Crear conciencia sobre la calidad.
7. Tomar acciones correctivas.
8. Planificar el día “cero defectos”.
9. Festejar el día de los cero defectos.
10. Aliciente a los colaboradores para que se fijen metas de mejoramiento para él y sus grupos.
11. Eliminar las causas de los errores.
12. Dar reconocimiento.
13. Formar consejos de calidad.
14. Repetir todo el proceso

2.2.4. Sistemas de gestión de la calidad.

2.2.4.1. Concepto.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio postventa. (LOPEZ REY , 2011)

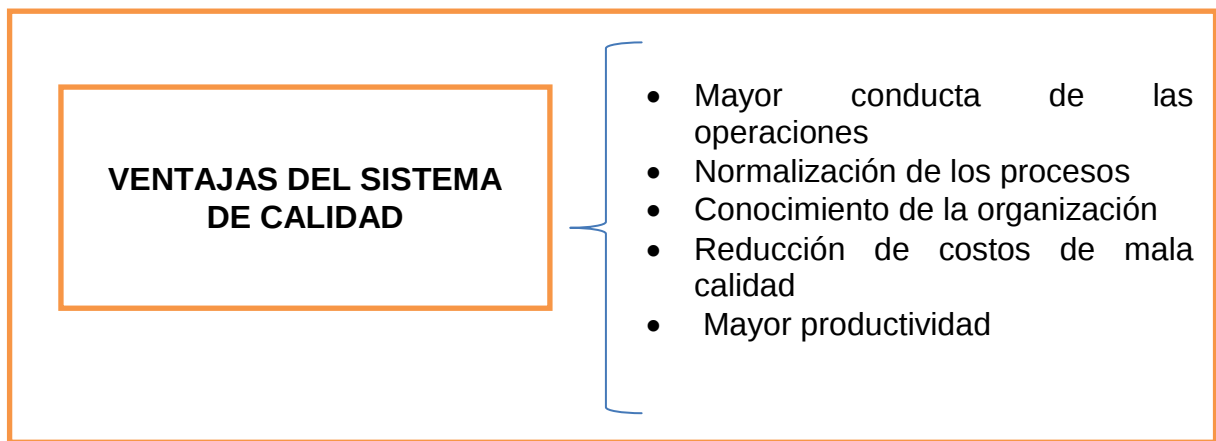


Figura 1: Ventajas del Sistema de Calidad
Fuente: Norma ISO 9001:2008
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

2.2.4.2. Modelos de sistemas de gestión de calidad.

Destacamos los siguientes sistemas de gestión de la calidad:

➤ *Normas de la serie ISO 9000*

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad. (LOPEZ REY , 2011).

➤ *Gestión de la calidad total:*

La gestión de la calidad total (TQM, *Total Quality Management*) es un conjunto de técnicas y consejos valiosos para un cambio cultural y para los que no existen normas. (LOPEZ REY , 2011).

➤ *Modelo EFQM:*

La Fundación Europea para la Calidad en la Gestión desarrolló en 1991 un modelo de excelencia, estructurado en dos grandes bloques: los agentes (lo que la organización hace) y los resultados (lo que la organización logra). Actuando en la dirección adecuada y de forma sistemática y planificada sobre los agentes, se deben producir mejoras en los resultados. (LOPEZ REY , 2011)

2.2.4.3. Los 8 principios básicos de la gestión de la calidad.

Los principios de gestión de calidad pueden ser utilizados por gerentes ejecutivos para guiar a sus organizaciones en un mejor desempeño. Conjuntamente estos principios son derivados de experiencias colectivas, como también de los conocimientos de expertos en todo el mundo.

“Los ocho principios están definidos en la norma ISO 9000:2005- Sistema de Gestión de Calidad- Fundamentos y Vocabulario.” (ISO COPYRIGHT OFFICE, 2005)

1. **Organización enfocada a los clientes.-** Las empresas dependen de sus clientes, por lo cual tienen que comprender sus necesidades ya sean estas actuales y/o futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo.-** Los líderes instauran la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben ingeniar y conservar un ambiente interno, en el mismo que los colaboradores logren involucrarse completamente con el fin de lograr objetivos de la organización.
3. **Participación del personal.-** El personal de todos los niveles, es la esencia de la organización y su completo compromiso viabiliza el uso de sus habilidades para el beneficio de la misma.
4. **Enfoque basado en procesos.-** Un resultado ansiado se logra eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. **Enfoque en el sistema para la gestión.-** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua.-** Deber ser un objetivo permanente de la organización.
7. **Enfoque basado en hechos para toma de decisiones.-** Las decisiones se basan en el análisis de datos y en la información.
8. **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.-** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.4.4. Normas ISO 9000.

La familia de las normas ISO 9000 del año 2000 (edición en vigor, actualmente) está constituida por tres documentos básicos:

- *ISO 9000:* Sistemas de Gestión de la Calidad: Conceptos y vocabulario.
- *ISO 9001:* Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos.
- *ISO 9004:* Sistemas de Gestión de la Calidad: Guía para llevar a cabo la mejora.

La norma ISO 9001 y 9004 se han desarrollado como un par consistente o par coherente de normas. Mientras que la norma ISO 9001 se orienta más claramente a los requisitos del sistema de gestión de calidad de una organización (y su mejora continua), la norma ISO 9004 va más lejos y proporciona recomendaciones para llevar a cabo la citada mejora. (LOPEZ REY , 2011)

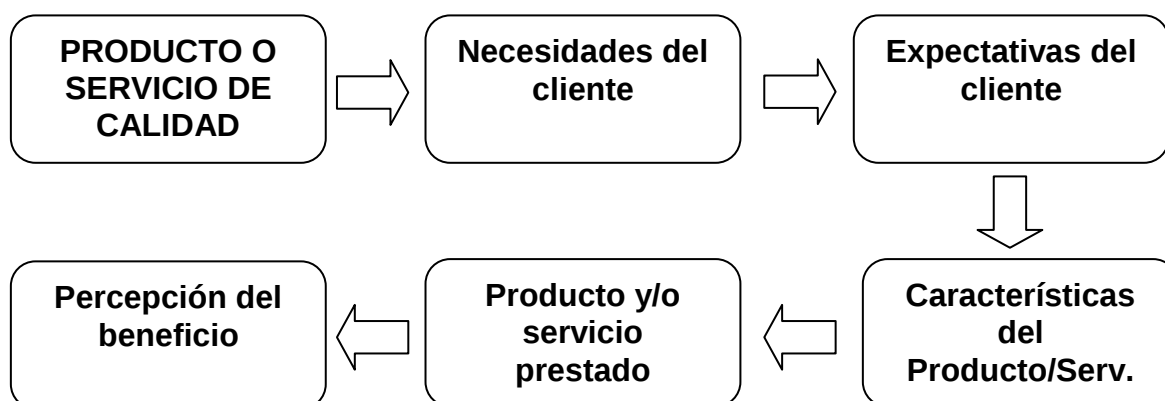


Figura 2: Satisfacción del Cliente
 Fuente: Texto Básico Calidad Total, Espoch 2009.
 Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

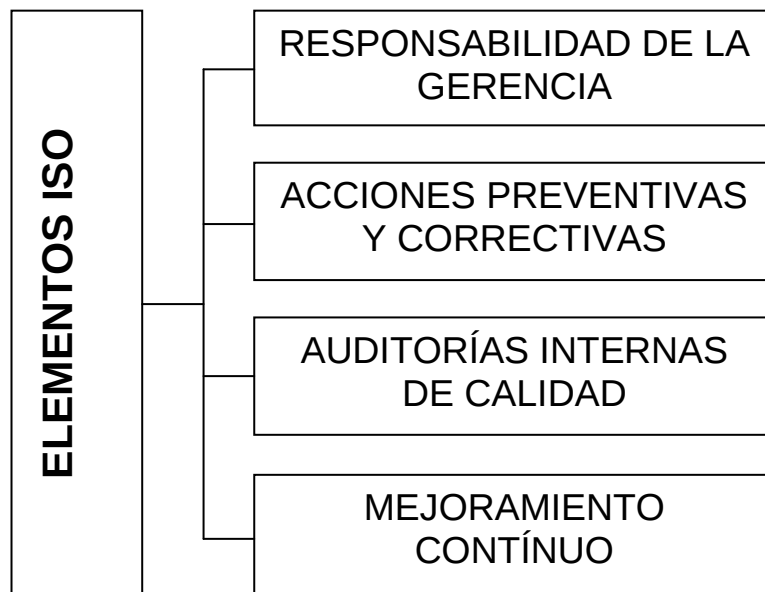


Figura 3: Elementos de la ISO.

Fuente: Texto básico Calidad Total, Espoch 20009.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas.

2.2.4.5. Norma ISO 9001:2008.

Es un método de trabajo que permite mejorar la calidad y satisfacción del consumidor. La ISO 9001:2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad debe aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual. (ISO COPYRIGHT OFFICE, 2008)

2.2.4.5.1. Requerimientos basados en la ISO 9001:2008.

2.2.4.5.1.1. Objeto y campo de aplicación.

“Las Normas ISO 9001:20008 especifica los requisitos para un Sistema de Calidad de Gestión de la Calidad y está enfocada a auxiliar a las organizaciones, a establecer un sistema para la Gestión de Calidad cuando tenga la necesidad de:

- ✓ Demostrar que tiene la capacidad para proporcionar de forma coherente productos y/o servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes.

- ✓ Aumentar la satisfacción de sus clientes mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos de mejoramiento continuo del sistema y el aseguramiento de la conformidad.

Los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 son genéricos y es posible aplicarlos a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto y /o servicio suministrado.

2.2.4.5.1.2. Normatividad de referencias.

El propósito de la Norma Internacional ISO 9001:2008 es establecer objetivamente, que el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Organización sea desarrollado en el marco de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

2.2.4.5.1.3. Términos y definiciones.

La Norma Internacional ISO 9001:2008 se apoya en la Norma ISO 9000:2008 para unificar los términos y definiciones que se utiliza para su aplicación, por consiguiente, es importante que los interesados en la Implantación de esta norma inicie este proceso por el estudio del glosario de la calidad y dar a conocer al resto de la organización.

2.2.4.5.1.4. Sistema de gestión de la calidad.

Requisitos Generales

Identificar con precisión cuales son los procesos que realizamos en la organización, para cumplir con la misión que ha dado lugar a que hayamos integrado esta unidad de negocios.

Manual de Calidad

Este especifica la política de calidad de la empresa y la estructuración necesaria para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad de una forma similar en toda la empresa. En él se describen la política de calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la Calidad.

- Única referencia oficial.
- Unifica comportamientos de decisión y operativos.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.
- Independiza el resultado de las actividades de la habilidad.
- Es un instrumento para la Formación y la Planificación de la Calidad.
- Es la base de referencia para auditar el Sistema de Calidad.

Control de Documentación

Establece un método para controlar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que defina los medios para:

- Determinar los niveles de firmas para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos de calidad.
- Aprobar los documentos antes de su emisión, y,
- Revisar y actualizar documentos cuando sean necesarios.

Control de los Registros

Establece, mantiene y controla los registros que proporcione evidencia de conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Requiere establecer un procedimiento documentado y obligatorio.
- Determinar un lugar para que funcione como archivo histórico.
- Establecer las acciones necesarias para que los registros permanezcan legibles.

2.2.4.5.1.5. Responsabilidad de la dirección.

El éxito de cualquier proyecto de administración y desarrollo solamente puede asegurarse cuando existe un compromiso visible de la dirección para que se lleve a cabo hasta alcanzar el objetivo propuesto.

El liderazgo, el compromiso y la participación activa que muestre la dirección son esenciales para el éxito del sistema de gestión de la calidad y para lograr beneficios que alcancen a todas las partes interesadas.

Enfoque al Cliente

El propósito más latente dentro del enfoque al cliente estás las necesidades y expectativas que este tiene con el fin de cumplir los objetivos de conseguir la satisfacción. Este enfoque se lo debe destinar tanto al cliente interno como externo.

Política de Calidad

Las políticas de calidad deben ser factibles de cumplirse, no se debe contener enunciados que la empresa no pueda cumplir, de ser así, se perderá la motivación del personal cayendo en la frustración.

Planificación

Radica en la definición de procesos necesarios para cumplir los requisitos de calidad de manera efectiva y con ello pueda establecer el marco de referencia para crear los objetivos de calidad. En la planeación de calidad debe definirse los objetivos de calidad.

Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Delimitar y anunciar a los colaboradores de la organización las responsabilidades y autoridades de cada puesto, con el fin de que cada persona las conozca claramente y le permita ayudar en la obtención de los objetivos de calidad y establecer su participación, motivación y compromiso.

Revisión de la Dirección

Los ejecutivos del primer nivel deben involucrarse en la revisión del sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la efectividad, el cumplimiento de la política, los objetivos de calidad para proveer los recursos necesarios en el desempeño eficiente y eficaz del sistema.

2.2.4.5.1.6. Gestión de los recursos.

Inteligencia Emocional

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque esté de actualidad, tiene a nuestro parecer un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo Edward Thorndike (1920) quien la definió como "la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas".

Provisión de Recursos

Identificar la dirección y proporcionar el talento humano y materiales esenciales para cumplir con los requisitos de calidad del cliente y del sistema de gestión de calidad.

Talento Humano

Seleccionar personal competente para efectuar trabajos que impacten en la calidad de los resultados del sistema de gestión de calidad.

Infraestructura

Una infraestructura adecuada para los procesos realizados en la organización, es ideal para alcanzar los objetivos de calidad y la conformidad de los productos y procesos requeridos por los clientes.

Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo debe tener una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de optimizar el desempeño de la organización.

2.2.4.5.1.7. Realización del producto

Para la realización del producto es necesario:

Planificación de la realización del producto

Determinar e implantar planes para realizar todos los procesos debe ser primordial para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes internos y externos.

Procesos relacionados con el cliente

Confirmar los requerimientos del cliente acerca de cada producto y /o servicio de manera que se tenga la seguridad que son adecuados, definidos y comprendidos.

Diseño y desarrollo

Fomentar procedimientos de control, verificación y validez, del diseño y desarrollo del producto de tal manera que se obtenga seguridad al cumplir con todos los requisitos especificados por el cliente, organismos de gobierno y estatutos de ley.

Compras

Adquirir proveedores confiables que cumplan con los requisitos solicitados por la organización y que a su vez, estos sean incorporados en el proceso de producción con la seguridad de que el producto final cumplirá los requisitos del cliente.

Producción y prestación de servicios

Establecer los medios de producción y prestación del servicio que lleven a cabo bajo condiciones controladas en todas las etapas del proceso.

2.2.4.5.1.8. Medición, análisis y mejoramiento.

“Propósito Seguimiento y Medición”

Poner énfasis en los proceso de medición y seguimiento para determinar el nivel de satisfacción del cliente y mejorarlo, así como desarrollar los procesos de auditorías internas.

Auditaría Interna:

Asegurar que las actividades realizadas para el sistema de gestión de la calidad cumplen con efectividad los requisitos especificados.

Propósito de mejora

Establecer un plan de mejoramiento permanente del sistema de gestión de la calidad y de las operaciones en general. Cuando se presenten no conformidades es necesario investigar profundamente las causas y esforzarse lo necesario para eliminarlas, de esta manera se evitará que se repitan.

Actividades

- Mejora continua
- Acción correctiva
- Acción preventiva

2.3. Fundamentación legal.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Título I, *Del Ámbito, Objeto y Principios*.

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;

- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Art. 7.- Glosario.- Para los fines de la presente Ley, se aplicarán las siguientes denominaciones:

- a) Organizaciones del sector asociativo, como "asociaciones";
- b) Organizaciones del sector cooperativista, como "cooperativas";
- c) Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario, como "Comité Interinstitucional";
- d) Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como "Superintendencia";
- e) Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, como "Instituto";
- f) Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, como "Junta de Regulación" y,
- g) Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, como "Corporación".

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Título II, Capítulo I, Sección 3, De las Organizaciones del Sector Corporativo.

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el

ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su Título III, Capítulo I, De las Organizaciones del Sector Financiero, Popular y Solidario.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad

TITULO I

Objetivo y ámbito de aplicación

Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a: i) regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia; ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Art. 2.- Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes:

1. Equidad o trato nacional.- Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados;
2. Equivalencia.- La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país;
3. Participación.- Garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad;
4. Excelencia.- Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y,
5. Información.- Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades.

Art. 3.- Declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional.

Art. 4.- Son objetivos de la presente Ley:

- a) Regular el funcionamiento del sistema ecuatoriano de la calidad;

- b) Coordinar la participación de la administración pública en las actividades de evaluación de la conformidad;
- c) Establecer los mecanismos e incentivos para la promoción de la calidad en la sociedad ecuatoriana;
- d) Establecer los requisitos y los procedimientos para la elaboración, adopción y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad;
- e) Garantizar que las normas, reglamentos técnicos y los procedimientos para la evaluación de la conformidad se adecuen a los convenios y tratados internacionales de los que el país es signatario;
- f) Garantizar seguridad, confianza y equidad en las relaciones de mercado en la comercialización de bienes y servicios, nacionales o importados; y,
- g) Organizar y definir las responsabilidades institucionales que correspondan para la correcta y oportuna notificación e información interna y externa de las normas, los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de la conformidad.

Art. 5.- Las disposiciones de la presente Ley, se aplicarán a todos los bienes y servicios, nacionales o extranjeros que se produzcan, importen y comercialicen en el país, según corresponda, a las actividades de evaluación de la conformidad y a los mecanismos que aseguran la calidad así como su promoción y difusión.

2.4. Marco institucional.

2.4.1. CACPE Biblián Cooperativa.

CACPE BIBLIÁN LTDA es una cooperativa financiera de ahorro y crédito controlada por la Superintendencia de Bancos y seguros, que brinda sus servicios en las Ciudades de Biblián, Azogues, Cuenca, Cañar y Nazón que tiene entre sus objetivos principales fomentar en los socios y terceros, mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos. CACPE BIBLIÁN LTDA actualmente consolidada entre las mejores Cooperativas de su clase a nivel nacional.

Gracias al trabajo profesional y responsable, sobre todo al apoyo y a la confianza recibida por sus socios, realizando planes de autogestión se cumple con un sueño muy anhelado inaugurar su propio local en Biblián en el año de 1996.

Gracias al crecimiento y solvencia de CACPE BIBLIAN y con el objetivo de extender sus servicios en nuevos mercados abrieron sus oficinas en la ciudad de Azogues en Enero de 2001, donde recibió gran acogida y pudo inaugurar su propio local pocos años después.

Uno de los hechos más importantes y trascendentales en su vida institucional fue en el año 2005, cuando pasa al control de la Superintendencia de Bancos, siendo la primera y única institución financiera que nació en la provincia del Cañar controlada por el organismo, gracias a la seriedad, seguridad y solvencia en el manejo de los recursos que CACPE BIBLIAN tiene a su cargo.

Gracias a esta gran trayectoria CACPE Biblián ha recibido varios reconocimientos, entre los cuales podemos destacar: La revista financiera GESTION en su Edición de Aniversario de Junio de 2007 #156 consolida a la cooperativa en el tercer lugar a nivel nacional de entre su grupo debido a los buenos indicadores financieros. En la Revista Análisis Semanal de Walter Spurrier sobre la Economía y Política del Ecuador en su publicación del 20 de Febrero del 2008 ubica a CACPE Biblián en el segundo lugar a nivel nacional de acuerdo a los indicadores CAMEL.

Entre sus principales reconocimientos destaca, Premio EKOS de ORO 2009 a la Mejor Cooperativa de su grupo, otorgado por la reconocida Revista Ekos, en el año 2010 fue calificada como la número uno de su clase en el Ranking de la Revista Gestión 2010.

En el año 2011 se consolida como la MEJOR COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO, obteniendo así el PREMIO EKOS DE ORO 2011 por sus índices de solvencia, calidad, rentabilidad y constante crecimiento en el Austro ecuatoriano.

Actualmente se encuentran ubicados en el segundo lugar entre las cooperativas de ahorro y crédito medianas según análisis de la revista Ekos.

Entre sus principales objetivos, la Cooperativa pretende acercarse más a la comunidad y a sus socios/clientes a través de un servicio personalizado, priorizando la capacitación y orientación a los socios/clientes sobre las ventajas del ahorro y del crédito como herramienta para mejorar las condiciones de vida y de trabajo.

CACPE BIBLIAN se ha caracterizado por la cordialidad de sus funcionarios y por apoyar al engrandecimiento de su gente brindando créditos de consumo, microempresa y vivienda

siendo el pilar fundamental para el desarrollo de muchas familias de Biblián y el Austro del país, haciendo realidad su slogan: " *NACIMOS PARA CRECER JUNTOS*"

2.4.2. Reseña histórica.

Inicia su trayectoria en el año 1992, cuando un grupo de artesanos del cantón Biblián, tuvieron la idea de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito dedicada a brindar soluciones y alternativas a las iniciativas de progreso de todos sus socios.

El 21 de enero de 1993 mediante Acuerdo Ministerial 000361 es aprobada e inscrita en el Registro General de Cooperativas; el 23 de abril de 1993 abre sus oficinas en el antiguo convento parroquial de Biblián.

Conforme transcurre el tiempo decidimos ampliar nuestros horizontes hacia la ciudad de Cañar, inaugurando nuestra oficina el día 21 de agosto del 2011 en presencia de moradores y autoridades locales.

Luego de gestionar los recursos y trámites correspondientes, inauguramos la segunda agencia en la ciudad de Cuenca el día miércoles 15 de febrero del 2012, en la Parroquia El Batán, sector El Arenal, cumpliendo con la respectiva reglamentación y siempre con nuestro objetivo principal que es alcanzar un mejoramiento sostenible en la calidad de vida de los socios y a su vez ampliando nuestros servicios.

Trayectoria

Año 1993: Matriz Biblián

Año 2001: Agencia Azogues

Año 2004: Control por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Año 2008: Ventanilla en Nazón.

Año 2008: Agencia Cuenca (Sector mercado 12 de abril).

Año 2010: Ventanilla Biblián

Año 2011: Agencia Cañar

Año 2012: Agencia Cuenca (sector El Arenal)

2.4.3. Misión y Visión.

Misión:

Apoyar el desarrollo socio económico y el mejoramiento del nivel de vida en el Austro siendo un aliado de microempresarios, migrantes y empleados bajo relación de dependencia, mediante la prestación de servicios financieros competitivos que satisfagan las necesidades de la comunidad y un enfoque de calidad, solvencia y gestión reconocidas a nivel nacional.

Visión:

Ser la mejor opción en servicios financieros en la Provincia del Cañar y en el Austro por la cobertura, liderazgo, solvencia y calidad de servicio. Su gestión integral se fortalece por el compromiso de directivos y empleados alcanzando una Calificación de Riesgo de A y alta fidelidad de sus socios y clientes.

2.4.4. Valores institucionales.

Para el cumplimiento de su Misión y el logro de su Visión la cooperativa ha establecido como guías de conducta de todos quienes hacen la cooperativa los siguientes valores:

Tabla 1: Valores Institucionales

<i>Honradez</i>	Actuar de acuerdo con principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa.
<i>Compromiso</i>	Predisposición y actitud para que por sobre los intereses personales sobresalgan los objetivos institucionales y de la comunidad.
	Mantener alta consideración hacia las personas, sin ningún tipo de discriminación. Reconocer la valía y pensamientos de los demás como espero que otros reconozcan y

<i>Respeto e Igualdad</i>	respeten los míos. Escuchar sus opiniones y criterios y compartir sus sentimientos, ideas y aspiraciones de manera abierta y espontánea.
Solidaridad	Comprender y aceptar los sentimientos, necesidades y formas de ser de los clientes mediante una atención de calidad.
Compañerismo	Fomentar y desarrollar un ambiente de trabajo en equipo en el que los miembros del equipo compartan y se comprometan con la misión, visión y objetivos institucionales, y formen parte de sus objetivos
Competitividad	Apreciar la permanente mejora en el servicio a los demás, clientes externos e internos, buscando la satisfacción de sus demandas y el óptimo uso de los recursos de la cooperativa.

Fuente: CACPE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

2.4.5. Objetivos organizacionales.

En la definición de los Objetivos Organizacionales de la Cooperativa se han considerado como referencia cuatro dimensiones:

- Dimensión Financiera
- Mercado –Clientes – Cobertura
- Estructura Organizacional- Procesos Internos – Tecnología
- Desarrollo Organizacional – Cliente Interno.

La definición de los Objetivos y sus respectivas Estrategias se sustenta en el análisis FODA, la información del estudio de mercado realizado por la Cooperativa, la evaluación del posicionamiento institucional en sus mercados de intervención y las potencialidades que presentan y la identificación de las expectativas y demandas de los clientes internos y externos.

Una gestión eficiente de las diferentes perspectivas están dirigidas a la obtención de “resultados económicos positivos”, indicador que está definido a través de un Objetivo Organizacional Macro relacionado con la “Rentabilidad”.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3. Metodología.

3.1. Contexto.

La base de este proyecto está centrada en la Matriz principal de la Cooperativa CACPE BIBLIAN LTDA. y se indagará con base en dos tipos de investigación. El primero es el exploratorio, puesto que sirve para familiarizar al investigador con un tema que hasta el momento le es parcialmente desconocido y que ha sido poco estudiado dentro de la Cooperativa, a partir de esto se pueden descubrir las bases y lograr información que permita como resultado del estudio, la formulación de una hipótesis. Y el segundo es el experimental, el cual consiste en comprobar la hipótesis formulada por medio de la práctica, a partir de la recolección de datos y análisis de resultados; se encontrarán las características y detalles principales del objeto de estudio que serán analizados cuidadosamente.

La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de una empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios cada vez más innovadores.

En la actualidad el proceso de mejora continua significa una estrategia eficaz para desarrollar cambios positivos con ayudan al ahorro económico tanto para las instituciones como para los consumidores, ya que producto de las fallas de calidad resulta incrementos en los costos, a más de ello dentro de este proceso existe un mejoramiento interno en el desarrollo del Talento Humano dentro de una empresa, ya que surge la necesidad de cambios de mentalidad y de actitud en todas las actividades que a diario realizan y en el servicio que ofrecen a los clientes.

Un Sistema de Gestión de la Calidad certificado demuestra el compromiso de su empresa con la calidad y la satisfacción del cliente, además resalta la previsibilidad en las operaciones internas, así como capacidad para satisfacer los requisitos del cliente, generando una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos de la empresa.

Un Sistema de Gestión de la Calidad implementado y documentado permite controlar los diferentes procesos internos definidos de una organización, contribuyendo así al incremento de la eficiencia y eficacia institucional.

3.2. Participantes.

Los participantes en el presente estudio son:

- ✓ Gerente General
- ✓ Directores de Área
- ✓ Empleados de cada departamento.
- ✓ Clientes

3.3. Métodos.

Para apoyar el tipo de investigación se empleó el método Analítico, ya que permitió conocer los rasgos principales relacionados con la implementación de SGC dentro de la organización el cual nos permitirá realizar la desmembración de un todo en sus elementos para observar la naturaleza, peculiaridades, relaciones y procesos, etc. Es la observación y examen minucioso de los procesos en particular.

Luego el método que se usó es el inductivo donde se argumentó el problema de investigación en un orden racional. Es muy importante por cuanto fundamentará la formulación de las hipótesis y las demostraciones.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población.

En esta investigación la población estuvo constituida por el número total de socios que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. En su Matriz Biblián, así como del total de número de empleados que mantiene la institución en la jurisdicción antes descrita.

3.4.2. Muestra.

En virtud de que la población de clientes de la Cooperativa es amplia para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 pqN}{E^2(N-1) + K^2 pq}$$

Siendo:

K2: Coeficiente cuyo valor está en función del nivel de confianza requerido por el investigador. (Porque el nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 90% de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 10%)., en nuestro caso nuestro coeficiente es de 2,72.

p - q: Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura. q: proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$. n: tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

N: Tamaño del universo o población, en nuestro caso se considera el número de socios que pertenecen a la Matriz Biblián y estos son 11.310 socios.

E2: Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella, en nuestro caso es del 10%.

Aplicando la fórmula de la muestra se obtiene que:

$$n = \frac{2,70(0,50)(0,50)(11310)}{(0,03)^2(11310-1) + 2,70(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{7634,25}{10,85}$$

$$n = 704$$

3.5. Técnicas e instrumentos.

3.5.1. Técnicas.

3.5.1.1. Técnica bibliográfica.

Las técnicas bibliográficas y documentales en la investigación científica brindaron gran ayuda porque a través de ellas se pudo encontrar información que nos ayudó a comprobar

las hipótesis y que se elaboró en el proceso; llevándonos a un avance para obtener resultados. En ellas se conservó documentos los cuales guardan información de distintos eventos ocurridos, siendo importantes porque hay datos escritos y visuales que son utilizados como parte de la investigación.

3.5.1.2. Encuestas

Para el análisis de la calidad según los Principios básicos de la ISO 9000:2008 se procedió a plantear la técnica del cuestionario el mismo que se aplicó en primera instancia al Gerente de la cooperativa para determinar aspectos relativos a la calidad.

Posterior a realizar la encuesta al Gerente, se realizó una encuesta dirigida al personal interno así como a los socios de la misma para determinar la satisfacción del cliente con respecto a la atención en la organización.

3.5.1.3. Análisis de procedimientos y funciones

Para la formulación del Sistema de Gestión de Calidad se procedió a analizar los procesos realizados dentro de las áreas que abarcará el Sistema de gestión de Calidad; así como también se realizó el estudio de los manuales de funciones que posee la institución; de igual manera se realizó el análisis de los respectivos resultados de las encuestas aplicadas para la obtención de información.

3.5.2. Instrumento.

3.5.2.1. Ficha bibliográfica.

Se utilizó la ficha bibliográfica que se detalla en el Anexo Nro. 1

3.5.2.2. Cuestionarios de las encuestas.

Los cuestionarios utilizados para encuestar al Gerente, a los socios y personal interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., se los presenta en los Anexos Nro. 2, 3 y 4.

CAPITULO IV
DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE
BIBLIÁN LTDA. MATRIZ BIBLIAN

4. Diagnostico actual de la Cooperativa de ahorro y crédito CACPE Biblián Ltda. matriz Biblián.

4.1. Análisis administrativo.

4.1.1. Análisis organizacional.

4.1.1.1. Planeación.

En el diagnóstico realizado a las áreas de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA. MATRIZ BIBLIAN se pudo determinar que los planes de servicio son impuestos por el Consejo de Administración, la Cooperativa no cuenta con un Manual de Calidad para ejecutar sus procesos administrativos, no se fomenta el trabajo en equipo, y por lo tanto la consecución de metas es de forma individual, existe un análisis respectivo a los servicios de crédito que ofrece la cooperativa porque en la actualidad existen políticas internas para emitir este tipo de servicios.

4.1.1.2. Organización.

La Organización se constituye en el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización razonada de los recursos, la cual es realizado mediante la determinación de jerarquías, disposición, reciprocidad y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social, constituyéndose en un patrón de relaciones por medio de las cuales los colaboradores, bajo el mando del Gerente logran metas comunes.

Así también se detectó que la estructura de organización no permite al colaborador conocer de forma clara las tareas y responsabilidades que tiene al momento de realizar sus actividades, esto ocasiona la incertidumbre al momento de distribuir o señalar las responsabilidades entre los miembros del grupo.

Marco Jurídico

Estatuto General.- La Cooperativa trabaja regido al Estatuto General emitida en ese entonces por el MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social), quién formuló pautas para el correcto funcionamiento de las entidades financieras cooperativas; en la actualidad

la Cooperativa está sujeta a las disposiciones emanadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Normativa Interna de Crédito.- Por tratarse el área de crédito uno de los más delicados del Sistema Financiero necesita de un Reglamento de crédito en el que se especifique todas las políticas, requisitos, condiciones y tipos de créditos que se necesita para que se apruebe de manera correcta y bajo los estatutos de la cooperativa.

**ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO
CACPE BIBLIAN LTDA. MATRIZ BIBLIAN**

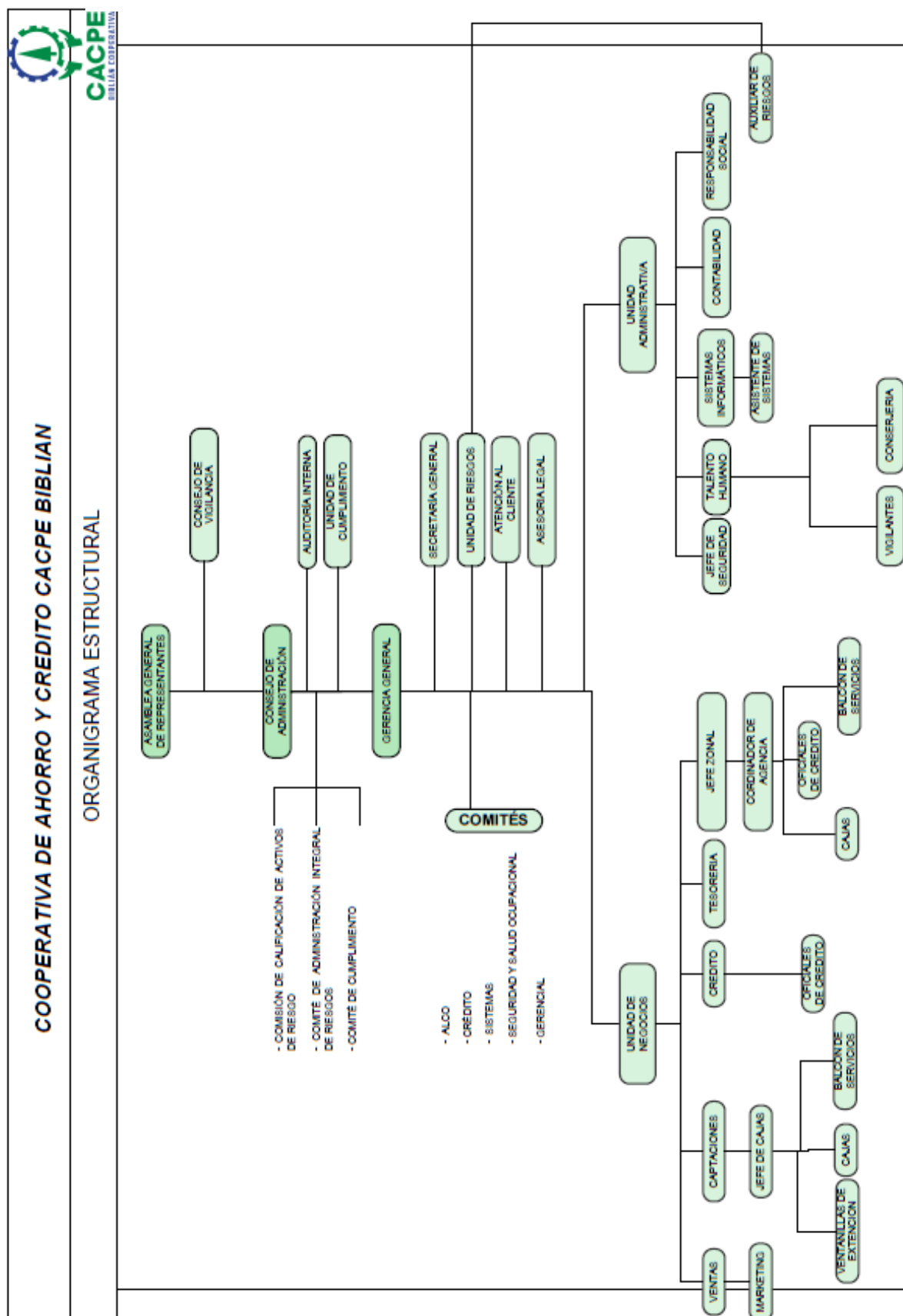


Figura 4: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián

Fuente: CACPE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

4.1.1.3. Dirección.

La dirección permite conocer el comportamiento de los colaboradores de la organización de manera individual y grupal facilitando comprender la forma de operación de los diferentes tipos de estructura, a más de ello la dirección implica el uso inteligente de un sistema de incentivos más una personalidad que despierte interés en otras personas.

La Dirección en la COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO CACPE BIBLIAN LTDA. MATRIZ BIBLIAN se realiza a través de los siguientes estamentos: Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y los respectivos comités internos:

- La Asamblea General de Representantes es la máxima autoridad interna de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Está constituida por los representantes de los socios.
- Consejo de Administración compuesta por la comisión de Calificación de Activos y Riesgos, Comité de Administración Integral de Riesgos y el Comité de Cumplimiento.
- Consejo de Vigilancia, encargado de revisar el normal funcionamiento de los servicios de la Cooperativa.
- El Gerente sea o no socio de la Cooperativa, será nombrado o elegido por el Consejo de Administración y tendrá la representación legal, judicial y extrajudicial de la misma.

4.1.1.4. Control.

El control se constituye en un proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, misma que tiene como finalidad establecer las medidas correctivas necesarias, evitando de esta forma desviaciones en la ejecución de los planes establecidos.

El control está establecido por:

El consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador de las actividades de la cooperativa, del consejo de Administración, de la Gerencia y demás funcionarios de la cooperativa, además junto con el Gerente de la Cooperativa realizan el control del cumplimiento de actividades mensualmente, con ello verifica si los objetivos se cumplen en su totalidad y detecta diferentes obstáculos que produce el no cumplimiento de las mismas.

A más de un control interno que se lleva a cabo dentro de la COAC existen diferentes organismos de control externo que determina el cumplimiento de la misma entre ellos están:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Auditores externos

4.2. Análisis del servicio.

Para la realización del Análisis de los servicios prestados y determinar el grado de satisfacción de parte de los socios y clientes para estos servicios se procederá a diagnosticar los siguientes estudios.

4.2.1. Estudio de los servicios prestados.

Tabla 2. Estudio de los servicios prestados.

Nº	SERVICIO	CARACTERÍSTICAS	BENEFICIOS
1	Crédito de Consumo	✓ Se considera un crédito a corto o mediano plazo. ✓ Créditos otorgados a personas que posean por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios.	• La fuente de pago proviene de la estabilidad salarial del socio(a) deudor (ra).
2	Crédito de Microcrédito	✓ Destinado especialmente para financiar actividades en pequeña escala, microempresas e iniciativas de comercio sea para la comercialización, producción, servicios y emprendedores.	• La fuente de pago se lo constituye del producto de los ingresos generados por las actividades antes mencionadas.
3	Crédito Hipotecario	✓ Son los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas; con garantía hipotecaria, orientados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de	• Todas las solicitudes de crédito, sin excepción deberán contar con la evaluación, calificación y opinión

		bienes inmuebles.	técnica de los funcionarios, el jefe de crédito y cobranzas y/o jefe de agencia.
4	Ahorro a plazo fijo	✓ Puede realizar cualquier persona, mayor de edad (18 años) en uso de sus facultades mentales, si es menor de edad lo podrá realizar bajo la tutela de un apoderado. ✓ Las tasas de interés que se rigen son establecidas por la Cooperativa conjuntamente con el Gerente.	• Si se desea cancelar antes el tiempo del plazo del ahorro, se deberá presentar una solicitud por escrito hacia la Gerencia mencionando las causas. • El beneficiario del ahorro a plazo fijo deberá acercarse a cobrar su dinero a la fecha de vencimiento con el certificado original y su documentación personal respectiva.
5	Ahorro a la Vista	✓ Constituye un Programa de ahorro en efectivo dirigido a la sociedad en general. ✓ Es una actividad diaria relacionada con el procedimiento de entrada y salida del efectivo.	• Solvencia para el desarrollo conjunto entre CACPE Biblián Ltda. y los socios. • Mayor facilidad del socio para acceder a cualquier tipo de crédito.
6	Pago de Remesas	✓ CACPE Biblián Ltda. se caracteriza en este tipo de servicio porque mantiene alianzas estratégicas con empresas	• El pago de este servicio se lo realiza de forma inmediata con un lapso de espera de 48 horas.

		internacionales para brindar cada vez mejor este servicio. ✓ Este tipo de pago se lo puede cobrar por ventanilla o a la vez se la puede acreditar directamente a la cuenta de ahorro del socio.	• Los socios tienen la potestad de elegir su forma de pago, y es beneficioso ya que familiares del exterior tienen la confianza que su dinero depositado será entregado.
7	Pago del Bono Solidario	✓ Actividad que realiza CACPE Biblián Ltda. para el pago del BDH a personas calificadas por el Ministerio de Inclusión Social como muy pobres de la sociedad ecuatoriana. ✓ Se cancela presentando la CI original, en la fecha de pago según el último dígito de su cédula.	• Clientes (Socios) o no de CACPE Biblián Ltda. tienen acceso al cobro del BDH con la misma calidez en el servicio.
8	Pago Sueldos Sector Público	✓ Los socios de CACPE Biblián Ltda. que trabajan en Entidades Públicas tienen la facilidad que sus pagos por concepto de sueldos lo realicen de forma directa a sus cuentas de ahorro.	• Mayor seguridad para el cobro de su sueldo, pues las Empresas Públicas en forma directa realiza esas transacciones en beneficio de sus colaboradores.

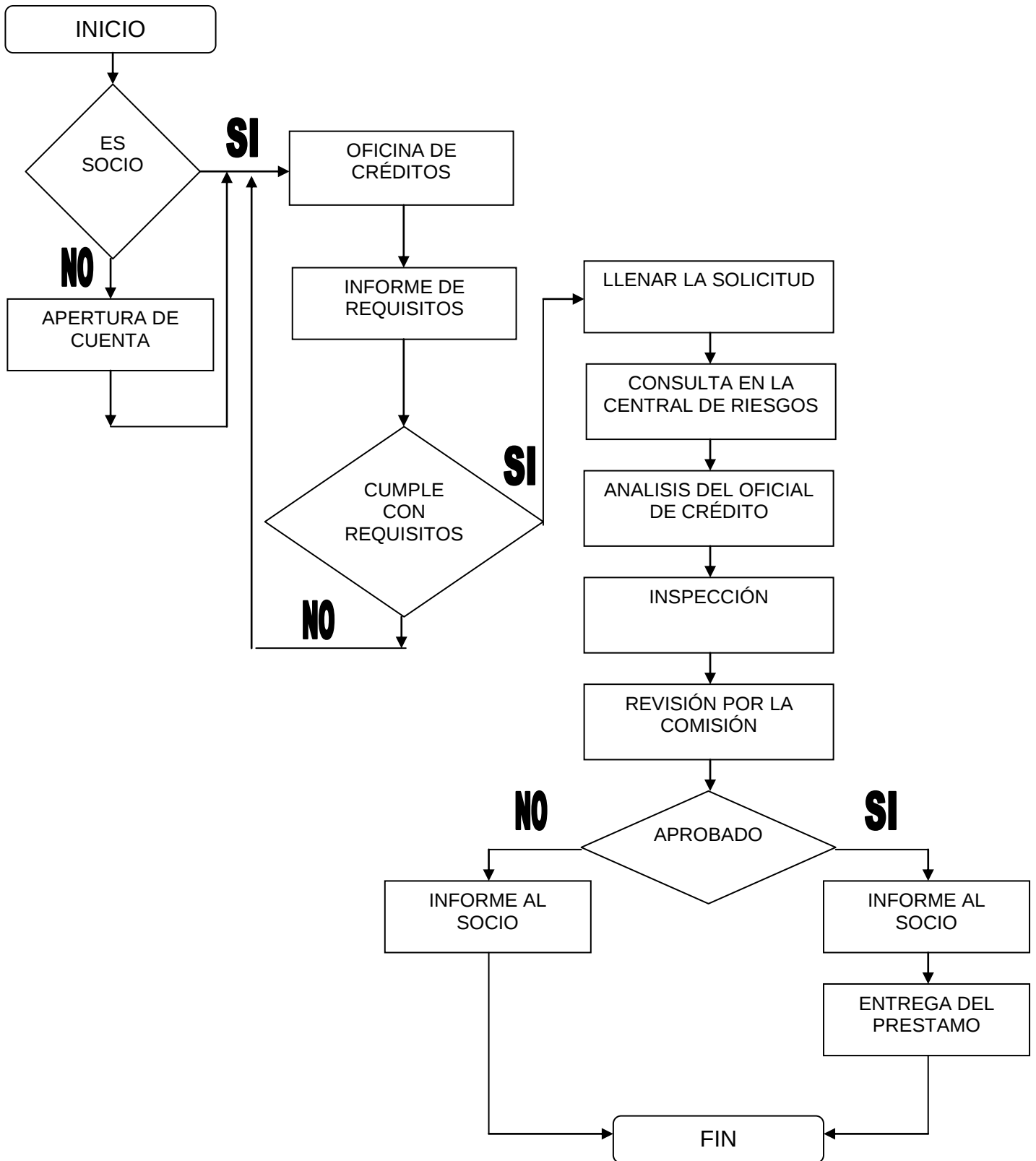
Fuente: CACPE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

4.2.2. Diagrama de flujo y estudio de los servicios prestados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

Para el establecimiento de los diagramas de flujo se realizó la observación de los procesos y se pudo establecer diagramas de los procesos resumidos los cuales nos permitieron tener claras las funciones que se debe realizar para la entrega de los servicios en la Cooperativa.

4.2.2.1. Diagrama de flujo de colocaciones (créditos)



Fuente: CACPE Biblián Ltda.
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

4.2.2.1.1. Estudio de requisitos, montos y plazos de créditos.

Según el Reglamento de Crédito aprobado mediante la Resolución de Consejo de Administración en sesión de fecha del 24 de Enero del 2014, pone de manifiesto la filosofía crediticia de la Cooperativa, y establece las normas que deben ser la base para la toma diaria de decisiones crediticias y la administración de los créditos en la Institución.

Los créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., otorga se han definido conforme a la actividad y perfil de socios/as. Por consiguiente se ha dividido a los créditos en:

Créditos de consumo: Son los créditos concedidos a personas naturales; Orientados a satisfacer necesidades, adquisición de bienes de consumo o pago de servicios inmediatas del socio o cliente, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, viajes, vehículos de uso particular etc.

Requisitos para Créditos de Consumo

- ✓ Fotografía del socio/cliente.
- ✓ Cédula de ciudadanía de socio/cliente, garante o cónyuges.
- ✓ Certificado de votación de socio/cliente, garantes o cónyuges.
- ✓ Justificación de ingresos: Roles de Pagos, certificados de ingresos, libretas de ahorros que demuestren la acreditación de sus ingresos, Ruc, RISE, contratos, remesas, etc.
- ✓ Pago de un servicio básico (Agua, Luz o Teléfono) de socio/cliente y garantes, documentos que serán válidos para verificar su domicilio.
- ✓ En caso de poseer bienes: Cartas de predios, escrituras, matrículas de vehículos.

Crédito de Vivienda: Son los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas; con garantía hipotecaria, orientados para la mejora y/o ampliación de la vivienda y adquisición de bienes inmuebles.

Requisitos para Créditos de Vivienda

- ✓ Fotografía del socio o cliente.
- ✓ Cédula de ciudadanía de socio o cliente, garante o cónyuges.

- ✓ Certificado de votación de socio o cliente, garantes o cónyuges.
- ✓ Justificación de ingresos: Roles de Pagos, certificados de ingresos, libretas de ahorros que demuestren la acreditación de sus ingresos, Ruc, Rise, contratos, remesas, etc.
- ✓ Pago de un servicio básico (Agua, Luz o Teléfono) de socio/cliente y garantes, documentos que serán válidos para verificar su domicilio.
- ✓ En caso de poseer bienes: Cartas de predios, escrituras, matrículas de vehículos.
- ✓ Escritura de constitución de la hipoteca.

Crédito Microcrédito: Son los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas; destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, el monto de estas operaciones individuales no podrán superar los \$ 20,000.00 dólares. Y el nivel de ventas no podrá ser superior a \$ 100,000.00 dólares. El total de las deudas en el Sistema Financiero de los socios/clientes, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento no debe superar los \$ 40,000.00 dólares.

Requisitos para Crédito Microcrédito

Personas Naturales:

- ✓ Fotografía del socio o cliente.
- ✓ Cédula de ciudadanía de socio o cliente, garante o cónyuges.
- ✓ Certificado de votación de socio o cliente, garantes o cónyuges
- ✓ Justificación de ingresos: En los negocios formales: RUC o RISE del último año o copia de los contratos, las últimas declaraciones del impuesto a la Renta y las 3 últimas declaraciones del IVA reportadas al Servicio de Rentas Internas, del socio/cliente y garante; en los negocios informales al carecer de documentos que justifiquen sus ingresos se realizara el levantamiento de información y en base a ésta se establecerá su situación financiera y se determinara sus ingresos promedios. Si tienen otros ingresos secundarios se solicitara: Roles de Pagos, certificados de ingresos, libretas de ahorros que demuestren la acreditación de sus ingresos, contratos, remesas, etc.
- ✓ Pago de un servicio básico (Agua, Luz o Teléfono) de socio/cliente y garantes, documentos que serán válidos para verificar su domicilio.

- ✓ Formularios de la inspección realizada
- ✓ Croquis de la dirección del negocio y del domicilio
- ✓ En caso de poseer bienes: Cartas de predios, escrituras, matrículas de vehículos.
- ✓ Para créditos con garantía hipotecaria: Escritura de constitución de la hipoteca.

Personas Jurídicas:

- ✓ Copia del RUC.
- ✓ Copia de la cédula y certificado de votación del representante (s), garantes o cónyuges, para las personas naturales.
- ✓ Copia del nombramiento de los representantes legales o representantes para adquirir las obligaciones.
- ✓ Estados financieros (Balance General y Estado de Resultados), y el Flujo de efectivo si lo posee.
- ✓ Escritura o Acta de constitución de la sociedad.
- ✓ Copia de los estatutos vigentes.

Créditos Comerciales: Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía, superiores a \$ 20.000.00 dólares.

Requisitos para Créditos Comerciales.

Personas Naturales:

- ✓ Fotografía del socio o cliente.
- ✓ Cédula de ciudadanía de socio o cliente, garante o cónyuges,
- ✓ Certificado de votación de socio o cliente, garantes o cónyuges.
- ✓ Justificación de ingresos: RUC o RISE, las últimas declaraciones del impuesto a la Renta y las 3 últimas declaraciones del IVA reportadas al Servicio de Rentas Internas, del socio/cliente y garante; Si tienen otros ingresos secundarios se solicitara: Roles de Pagos, certificados de ingresos, libretas de ahorros que demuestren la acreditación de sus ingresos, contratos, remesas, etc.
- ✓ Pago de un servicio básico (Agua, Luz o Teléfono) de socio/cliente y garantes, documentos que serán válidos para verificar su domicilio.
- ✓ En caso de poseer bienes: Cartas de predios, escrituras, matrículas de vehículos.

- ✓ Para créditos con garantía hipotecaria: Escritura de constitución de la hipoteca.

Personas Jurídicas:

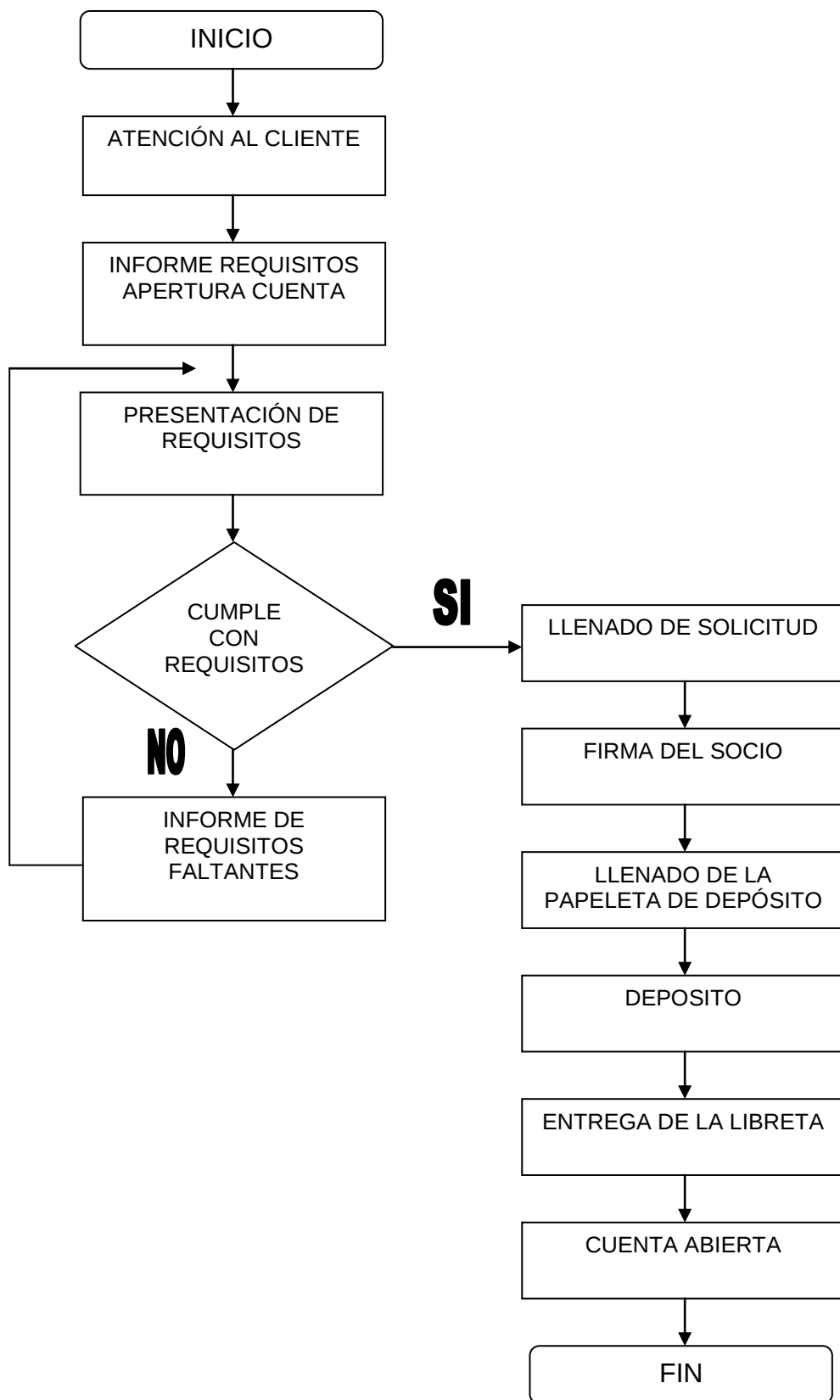
- ✓ Copia del RUC.
- ✓ Copia de la cédula y certificado de votación del representante (s), garantes o cónyuges, para las personas naturales.
- ✓ Copia del nombramiento de los representantes legales o representantes para adquirir las obligaciones.
- ✓ Estados financieros (Balance General y Estado de Resultados), y el Flujo de efectivo si lo posee.
- ✓ Escritura o Acta de constitución de la sociedad.
- ✓ Copia de los estatutos vigentes.

Crédito Automático: Son los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, socio o clientes de la Cooperativa, que cuenten con Tarjeta de Débito, libretas de ahorro u otro producto de crédito afín a los servicios que presta la Institución, orientados a satisfacer necesidades, de adquisición de bienes de consumo o pago de servicios inmediatas del socio/cliente, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, viajes, vehículos de uso particular etc., o destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Requisitos para Crédito Automático.

- ✓ Fotografía del socio o cliente.
- ✓ Cédula de ciudadanía de socio o cliente, garante o cónyuges.
- ✓ Certificado de votación de socio o cliente, garantes o cónyuges.
- ✓ Justificación de ingresos: Roles de Pagos, certificados de ingresos, libretas de ahorros que demuestren la acreditación de sus ingresos, Ruc, Rise, contratos, remesas, etc.
- ✓ Pago de un servicio básico (Agua, Luz o Teléfono) de socio/cliente y garantes, documentos que serán válidos para verificar su domicilio.
- ✓ En caso de poseer bienes: Cartas de predios, escrituras, matrículas de vehículos.

4.2.2.2. Diagrama de flujos de captaciones (ahorro e inversiones).



Fuente: CACPE Biblián Ltda.
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

4.2.2.2.1 Estudio de requisitos montos y plazos de apertura de ahorros.

AHORRO A LA VISTA.- Se considera un ahorro efectuado por un/a socio/a para la generación de un interés. El depósito monetario, de ahorro o cualquier otro depósito se podrán efectuar su retiro en cualquier momento cuando el socio así lo requiera.

Requisitos para la apertura del Ahorro a la Vista:

- Copia de cédula y papeleta de votación a color y blanco y negro.
- Valor de apertura 15 dólares mínimo.
- Una foto tamaño carnet.
- Una carpeta.

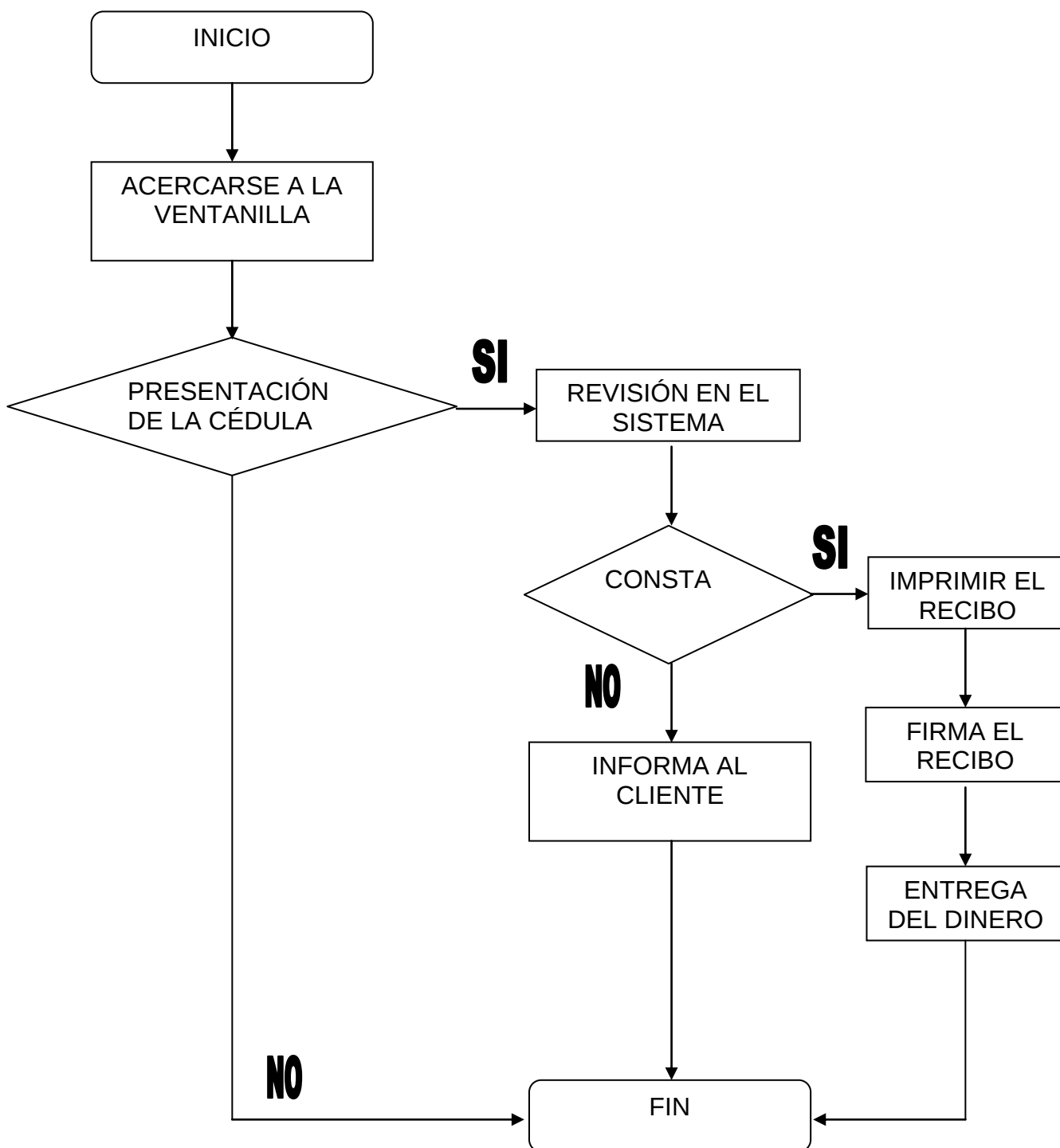
AHORRO O INVERSIÓN A PLAZO FIJO.- Se considera un ahorro amortizado durante un periodo de tiempo convenido, el cual genera un interés activo regulado por el Banco Central del Ecuador, mismas que serán favorables para el socio/a, la Cooperativa no dispone un costo adicional por el mantenimiento de la cuenta.

Para la institución financiera, se consideran obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo.

Requisitos para la apertura del Ahorro o Inversión a Plazo Fijo.

- ✓ Copia de cédula y papeleta de votación a color y blanco y negro.
- ✓ Valor de la inversión requerida.

4.2.2.3 Diagrama de flujo del pago del bono de desarrollo humano.



Fuente: CACPE Biblián Ltda.
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas.

4.2.2.3.1 Estudio de requisitos para el pago del bono de desarrollo humano.

BONO DE DESARROLLO HUMANO

El Bono De Desarrollo Humano (BDH) es un producto del Ministerio del Inclusión Económica y Social.

Transferencia monetaria mensual de USD 50 que está condicionada al cumplimiento de requisitos establecidos por el Viceministerio de Aseguramiento y Movilidad Social, y que lo reciben los representantes de los núcleos familiares (de preferencia a la mujer que consta como jefe de núcleo o cónyuge) que se encuentran bajo la línea de pobreza establecida por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social de acuerdo a los resultados obtenidos del Registro Social.

PENSIÓN PARA ADULTOS MAYORES

Transferencia monetaria mensual de USD 50 dirigidas a personas adultas mayores que hayan cumplido 65 años de edad o más, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y no estén afiliadas a un sistema de seguridad público. (Según Decreto Ejecutivo No. 1395, de fecha 2 de Enero de 2013)

PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Transferencia monetaria mensual de USD 50 dirigida a las personas con un porcentaje de discapacidad igual o superior al 40 % determinada por la autoridad sanitaria nacional, que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y que no estén afiliadas a un sistema de seguridad público. (Según Decreto Ejecutivo No. 1395, de fecha 2 de Enero de 2013)

Requisitos para el Pago del Bono de Desarrollo Humano

- ✓ Estar calificado como beneficiario del Bono de desarrollo humano en el MIES (Ministerio de inclusión económica y social).
- ✓ Cédula de Identidad original.
- ✓ Papeleta de Votación original

4.3. Análisis operativo.

4.3.1. Perspectiva procesos internos.

Para realizar esta perspectiva los Directivos identifican los procesos más críticos a la hora de conseguir los objetivos y metas tanto de los socios internos como externos de la cooperativa.

Al mismo tiempo se define de forma clara una cadena de valor de los procesos internos que involucra la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. empezando por un *Proceso de Innovación* el cual ayuda a identificar las necesidades de los clientes internos, externos, actuales y futuros, al mismo tiempo ayuda a conocer las soluciones de las mismas, este proceso es seguido por una etapa la cual el Gerente de la cooperativa la denomina *Proceso Operativo* el cual contribuye a entregar los productos y servicios existentes a los clientes o socios existentes. Finalmente este proceso termina con el *Post Venta* el cual personal especializado o capacitado de la Cooperativa ayuda a los clientes de forma técnica la utilización adecuada del dinero ahorrado o inversión adquirida.

Proceso de Innovación

Se considera un proceso de gran creatividad o generador de valor a los servicios que la cooperativa quiere entregar, en primera instancia la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. identifica y cautiva primero nuevos mercados, clientes, necesidades emergentes y latentes de los clientes existentes, poco a poco la cooperativa empieza a trabajar en el diseño y desarrollo de esas necesidades que el o los clientes lo requieran así. Este proceso contribuye a identificar las características de los segmentos de mercado que la cooperativa desea satisfacer con sus servicios, a la vez brinda un enfoque de innovación el cual permite que la organización ponga mayor énfasis en diferentes procesos de investigación, diseño y desarrollo que dan como resultado servicios y mercados nuevos.

Proceso Operativo

Este proceso empieza con la recepción de una nueva necesidad del socio o cliente y termina cuando éste se entrega, para este proceso el Consejo de Administración junto con el Gerente capacitan al personal sobre la base de cumplimiento de las necesidades encontradas.

Para esta etapa la calidad se torna un indicador de gran importancia porque el cliente necesita un servicio eficiente, efectivo y oportuno, dejando a un lado la pérdida de tiempo, en este proceso es primordial identificar las características de costo, calidad, tiempo y actuación que permitirá entregar servicios superiores a los clientes existentes y así satisfacer los requerimientos de los mismos. En este punto luego de realizar la técnica de observación se pudo detectar que la organización en gran parte se preocupa por satisfacer los requerimientos de sus socios, pero existe el factor tiempo que no la están aprovechando al máximo.

Otro de los temas importantes a tener en cuenta dentro del proceso operativo son: los reclamos de parte de los socios por el servicio prestado, el tiempo que se da en el otorgamiento de crédito, tiempos de espera o cola, se pudo observar que la cooperativa mantiene abierta el buzón de sugerencias para que toda persona tenga acceso a introducir cualquier tipo de inquietud respecto a los servicios de la Cooperativa, pero una de las debilidades que la cooperativa tiene respecto a ello que no se difunde constantemente la existencia de este buzón por lo que la mayoría de los socios deben esperar dialogar con el gerente y/o jefe de agencia para dar a conocer diferentes sugerencias o reclamos con respecto a la cooperativa y recién en ese momento se analiza de forma conjunta con la gerencia para determinar las soluciones pertinentes.

En este proceso también se analizó que hace falta mayor agilidad en todas las actividades que los colaboradores realizan para cumplir sus objetivos o políticas y solo trabajan eficientemente cuando existe una persona superior a ellos.

Servicio Post Venta

En esta fase se incluye actividades de garantía y asesoramiento técnico que el personal de la cooperativa está dispuesta a entregar a los socios que lo requieran, además una vez analizado en el proceso operativo sobre pequeñas y grandes inquietudes de los socios se procede a dar soluciones efectivas, la cual ayuda a la cooperativa a ser más sólida e incrementar su nivel de confianza dentro del mercado financiero.

Para la ejecución de todo este proceso es indispensable que toda la organización financiera se encuentre integrada, y que todos los colaboradores de la cooperativa busquen el mismo objetivo.

4.4. Análisis de la calidad.

El análisis de la calidad es realizado a través de una observación directa aplicada a las áreas existentes en la organización, este análisis se considera uno de los más importantes, pues en este punto se consideran a los dos principales actores (Clientes internos-colaboradores y clientes externos-socios) que hacen que la Cooperativa día a día vaya desarrollándose dentro de un mercado financiero muy competitivo.

4.4.1. Análisis basado en los principios básicos de la calidad ISO 9000:2008.

Para el análisis de calidad según los Principios básicos de la ISO 9000:2008 procedimos a plantear la técnica del cuestionario el mismo que se aplica en primera instancia **al Gerente** de la cooperativa para determinar aspectos relativos a la calidad.

Tabla 3. Enfoque al Cliente: Principio Basado de la Calidad

INTERROGANTE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Satisface al máximo las expectativas de los socios en cuanto los servicios prestados?		X	
¿Recibe sugerencias de parte de los socios de la Cooperativa?		X	
¿Se analiza constantemente la relación que tiene la Cooperativa con los socios?	X		
¿Se conoce de forma clara los requerimientos que tienen los socios para con la Cooperativa?		X	

Fuente: CACPE Biblián Ltda.

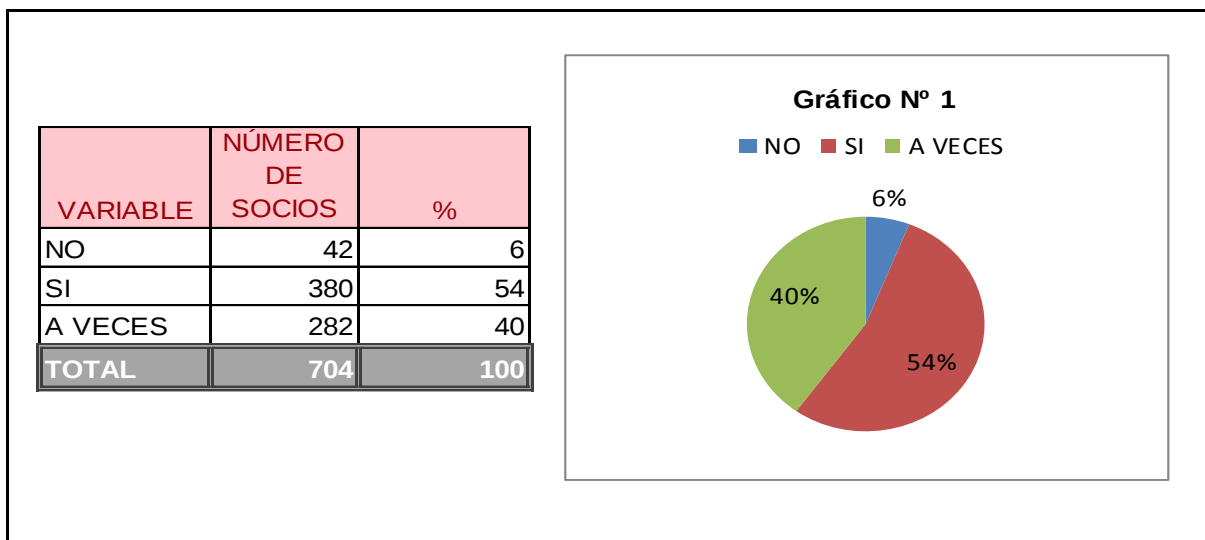
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Posterior a observar y analizar las respuestas del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. nos damos cuenta que existe una débil relación entre el socio/a y la Cooperativa, hace falta mayor satisfacción en la entrega de los servicios, el personal encargado de la verificación de sugerencias no emiten de forma constante los informes sobre éste y poco a poco los requerimientos de los socios/as de la Cooperativa no se están cumpliendo en su totalidad, hace falta mayor enfoque en el socio pues éste es la base primordial para el desarrollo de la cooperativa.

Para que la COAC, pueda determinar la satisfacción del cliente con respecto a la atención en la organización se realiza una encuesta dirigida a los socios de la misma:

Resultados encuesta aplicada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián.

1. ¿La distribución Interna de la instalación de la COAC es amplia y acogedora para realizar las actividades financieras satisfactoriamente?

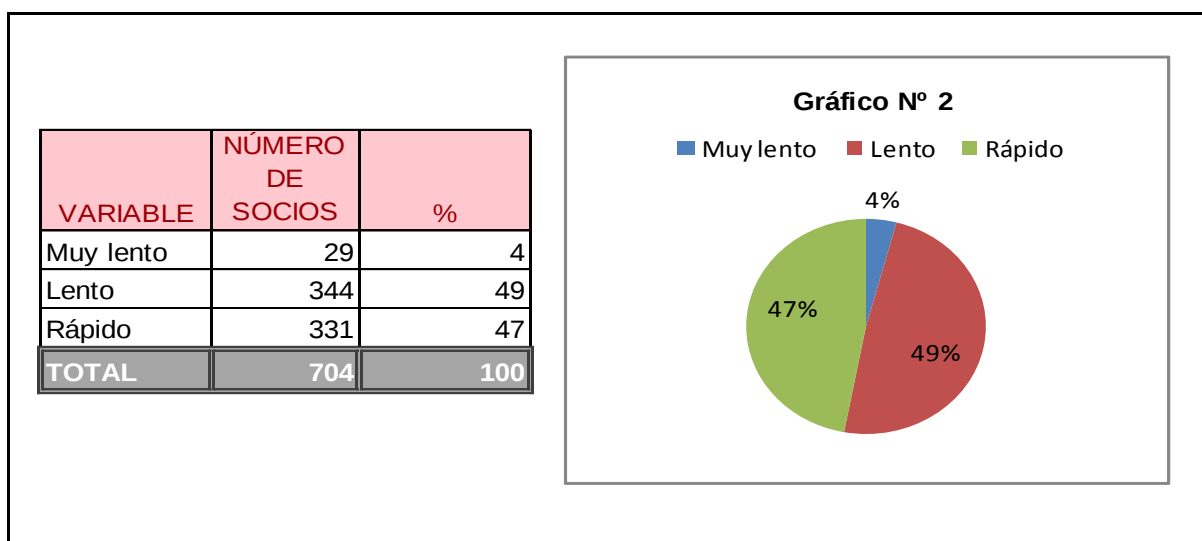


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Biblián Ltda.)

Análisis.- Como se puede observar claramente, los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE BIBLIAN Ltda. en un 54% encuentran que la distribución de la Cooperativa es amplia y acogedora; pero además un gran número 40% asevera que solamente a veces encuentran esa comodidad. Apenas un 6% contestaron que las instalaciones no sirven para realizar actividades financieras satisfactoriamente. Esto nos indica que el ambiente en el que se desarrollan las actividades de la Cooperativa, prestan las facilidades para las comodidades y atenciones que los clientes requieren.

2. ¿Cómo considera usted el tiempo empleado por la COAC para el servicio de depósito y retiro de ahorros?

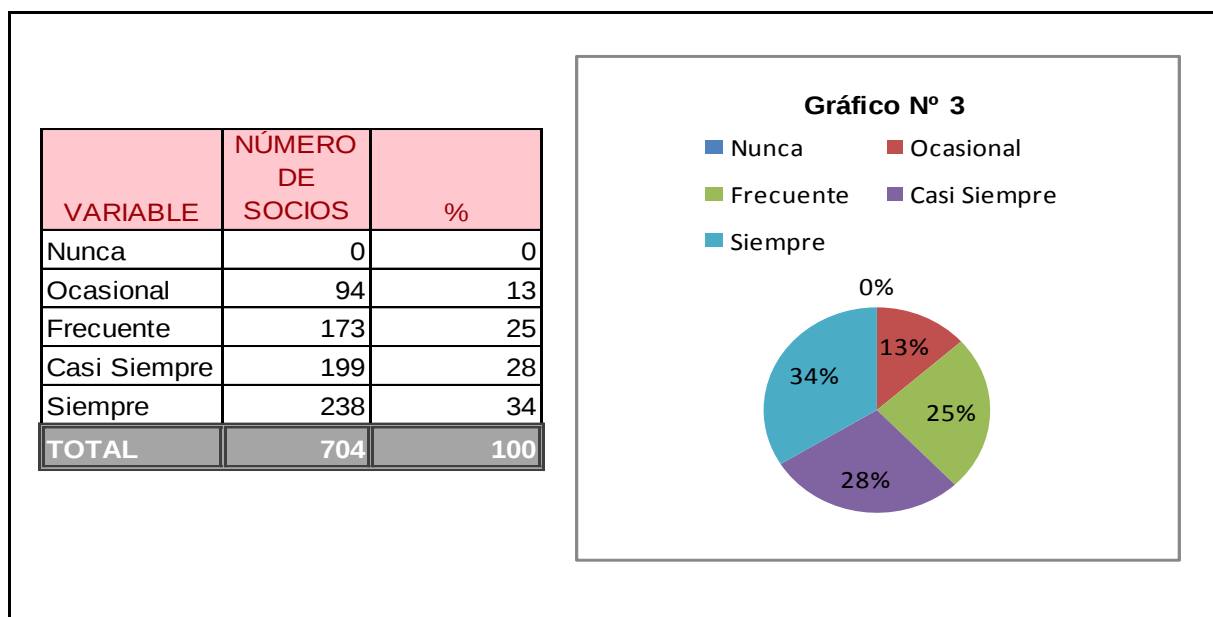


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Al terminar la tabulación de esta pregunta podemos constatar que mediante un uso efectivo del tiempo y a través de gestionar los procesos se puede mejorar el tiempo empleado por la cooperativa para el servicio de depósito y retiro de ahorros. Tal como consta en el gráfico 2 existe un porcentaje de un 49% de socios que responden que el servicio proporcionado es lento, contra un 47% que ha contestado que el servicio es rápido, mientras que un grupo muy minoritario 4% a respondido que el servicio es muy lento.

3. ¿CACPE Biblián Ltda. cuenta con un sistema tecnológico actualizado para el eje de sus actividades?

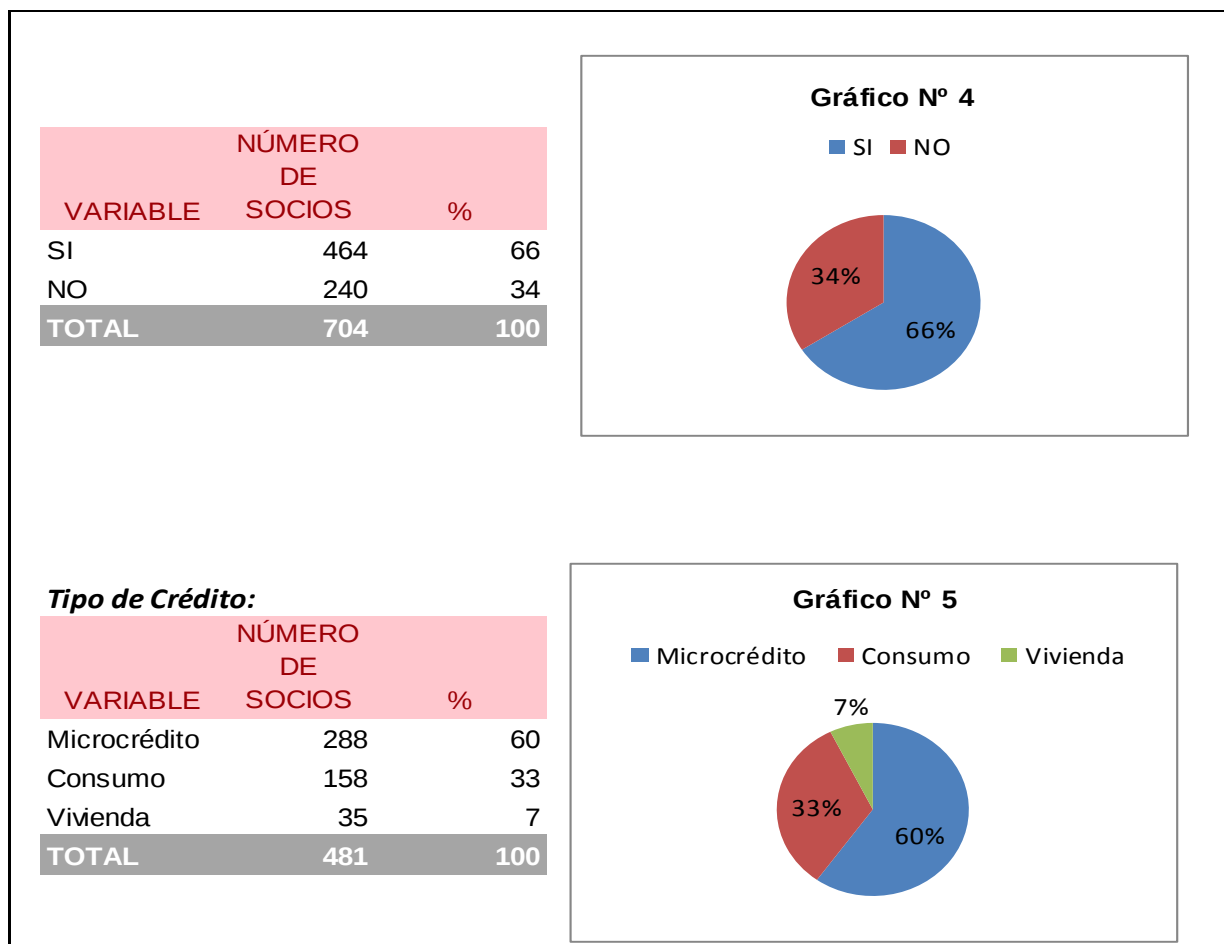


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Biblián Ltda.)

Análisis.- Se puede constatar que la empresa viene manteniendo un gran esfuerzo para ir a la par con la implementación de la tecnología y esto queda reflejado en los resultados del gráfico 3, los cuales indican que un 34% de los socios mencionan que el sistema tecnológico de la Cooperativa siempre se encuentra actualizado, mientras que un 28% y 25% respondieron que casi siempre y frecuentemente respectivamente, se cuenta con los sistemas antes indicados. Por otro lado apenas un 13% ha indicado que ocasionalmente se utiliza la tecnología para sus actividades.

4. ¿En alguna ocasión ha accedido usted a la apertura de un crédito, de que tipo?



Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

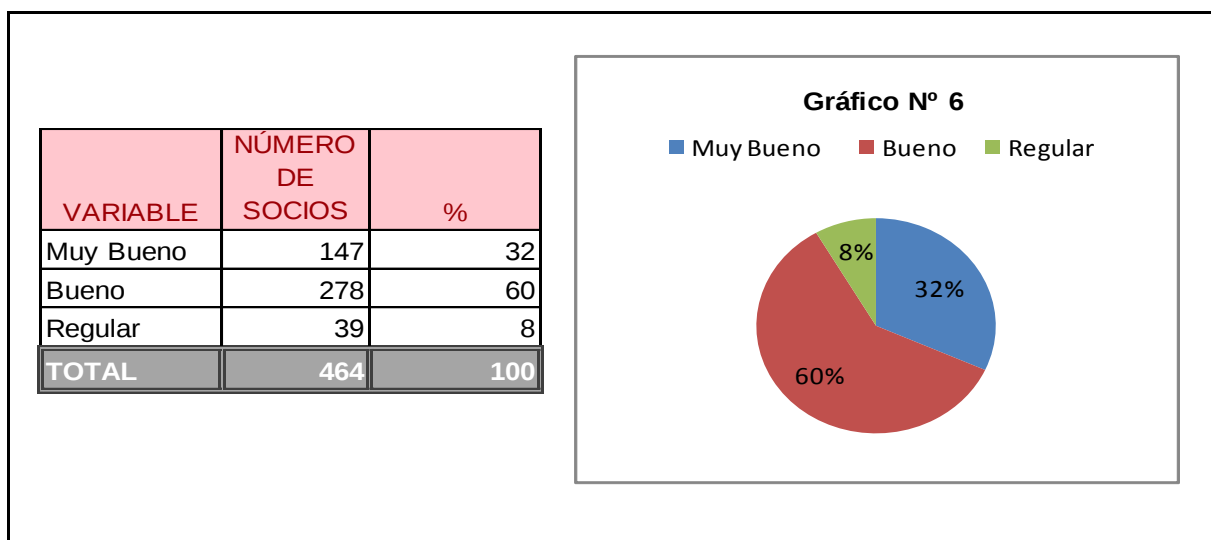
Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Al analizar el tipo de crédito se consideró dos variables que al ser analizadas arrojan los siguientes resultados:

El 66% de los socios a accedido en alguna ocasión a los servicios de créditos, mientras que el 34% no lo han hecho, estos datos se muestran en el gráfico 4.

Dentro de aquellos que si han realizado créditos tenemos que los más demandados por los usuarios son los microcréditos con una participación de un 60%, los de consumo con un 33% y los hipotecarios de vivienda en un 7%, tal como se refleja en el grafico 5.

5. ¿Cuándo usted accedido a cualquier tipo de crédito su grado de satisfacción por el servicio prestado ha sido?

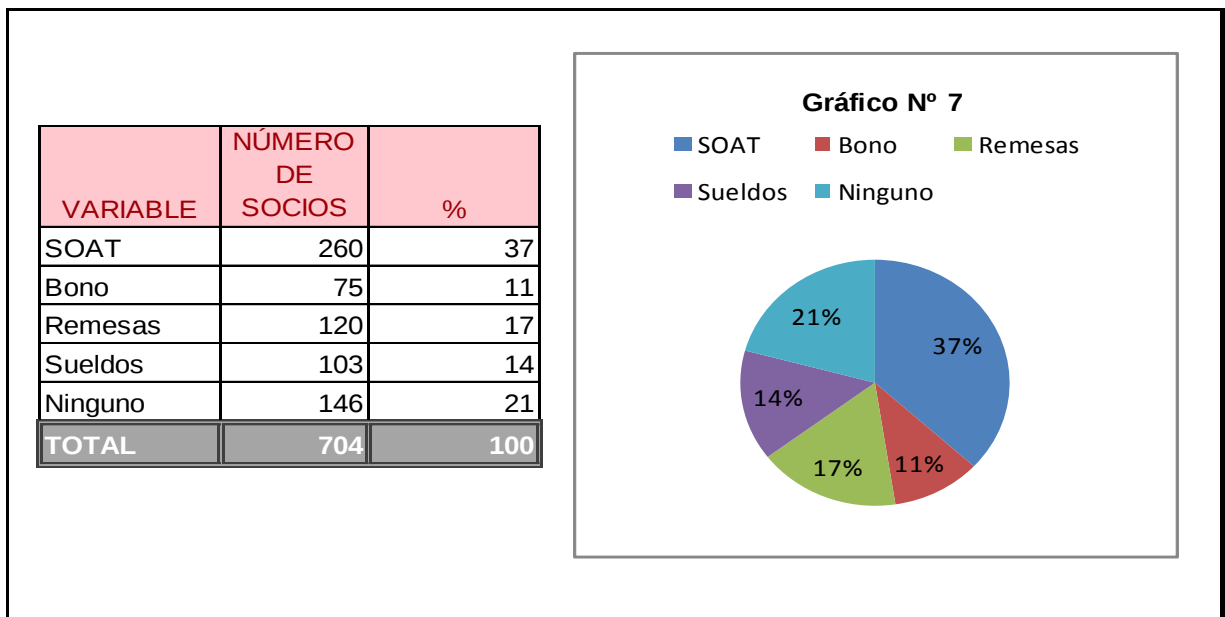


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Analizando los datos del gráfico 6 que se refiere a aquellos que accedieron al servicio del crédito, se refleja que apenas un 32% de los socios sienten que el servicio prestado ha sido bueno teniendo un punto importante que mejorar en este aspecto; la mayoría de socios creen que el servicio prestado por la Cooperativa es Bueno con un 60%, y apenas un 8% a establecido su respuesta en un regular servicio.

6. ¿A qué otro tipo de servicios financieros usted accedido?

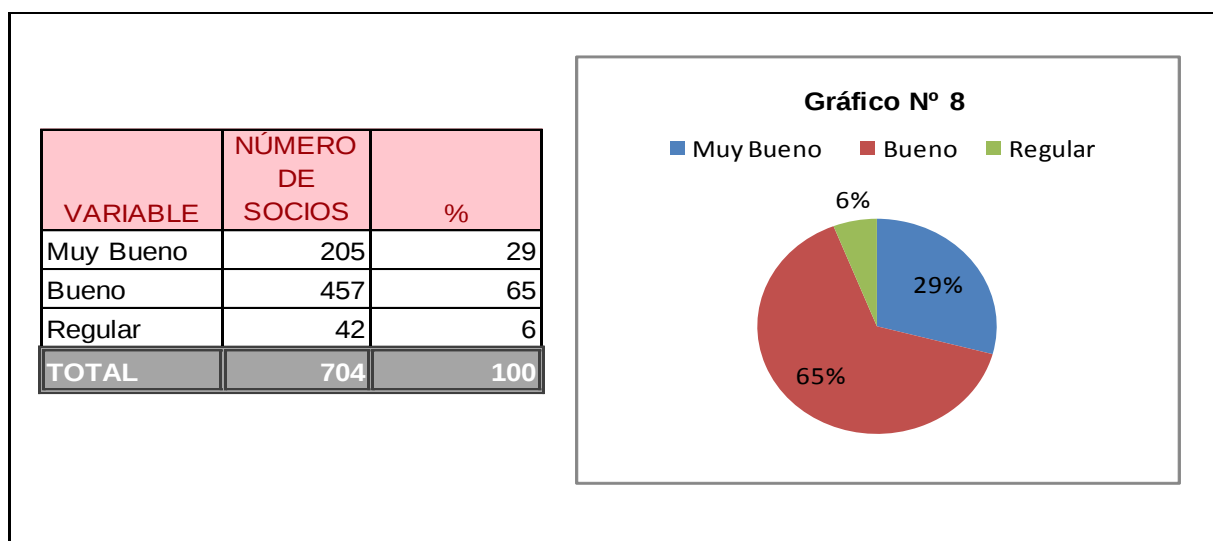


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Al analizar los resultados del gráfico 7 podemos observar que aparte de tener sus ahorros dentro de la Cooperativa, también utilizan los servicios de Adquisición y Renovación de SOAT en un porcentaje de un 37%, luego sigue el cobro de las remesas enviados por los migrantes ecuatorianos en un 17%, el cobro de los sueldos es utilizado en un 14%; tan solo un 11% de los socios cobran el bono de desarrollo humano dentro de la cooperativa. Un 21% de los socios, únicamente tienen sus ahorros a la vista dentro de la Cooperativa.

7. ¿Cómo califica usted el desempeño de los colaboradores de CACPE Biblián Ltda.?

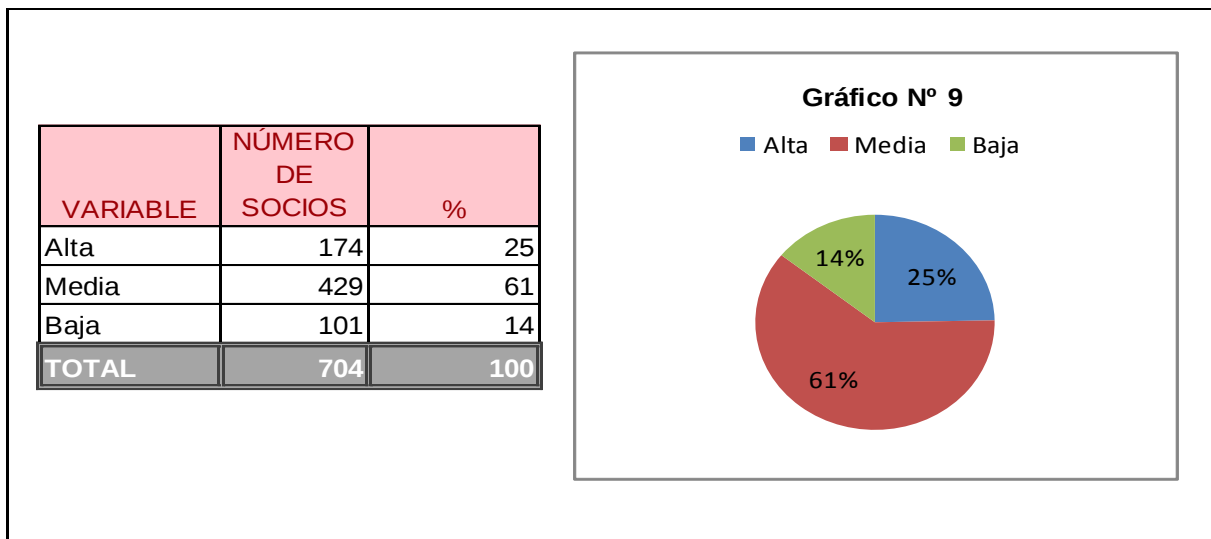


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Un vez analizados los datos del gráfico 8, llegamos a concluir que el 29% de los socios manifiestan que el desempeño de los colaboradores de la Cooperativa es muy bueno, el 65% de los socios mencionan que el desempeño de los colaboradores de cooperativa es simplemente bueno, mientras que el 6% de desempeño que dan los colaboradores es regular, por lo que sugieren mejorar y brindar una mejor atención, ya que son varias veces que éstos socios han presentado sus quejas y sugerencias.

8. ¿En qué nivel considera usted que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE BIBLIÁN LTDA., respecto a otras cooperativas a nivel local?



Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Biblián Ltda.)

Análisis.- Analizando los resultados que se muestran en el gráfico, se puede identificar que la mayoría de los socios equilibra a la Cooperativa en un nivel medio con un 61%, un 25% de los socios manifiestan que la COAC se encuentran en un nivel Alto y un 14% de la población estimada considera que su nivel es bajo.

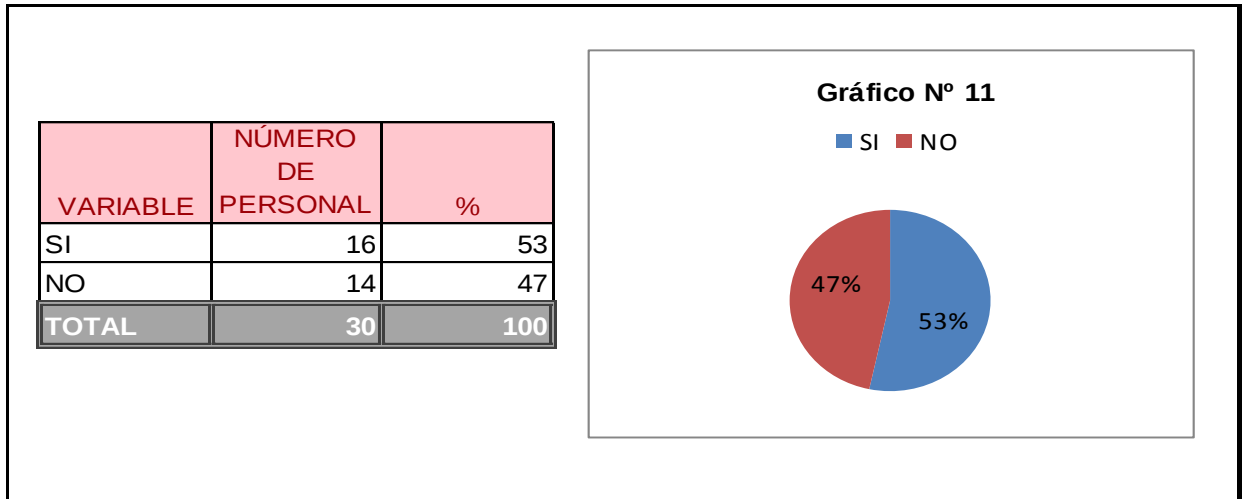
Resultados de la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián.

Mediante la utilización de la misma técnica de la encuesta se determina los diferentes principios de la Norma ISO 9000, los cuales se hallan en la parte interna de la cooperativa, y es el mismo personal interno quienes contribuyen a determinarlo, dentro de los principios faltantes de la Norma están:

1. Liderazgo
2. Participación de la Gente
3. Gestión por Procesos
4. Enfoque del Sistema para la Administración
5. Mejoramiento Continuo
6. Toma de Decisiones
7. Relaciones mutuamente beneficiosa con Proveedores

A continuación se presenta los resultados obtenidos:

1. ¿Existe liderazgo efectivo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE BIBLIÁN LTDA. que le permita desempeñar mejor su trabajo?

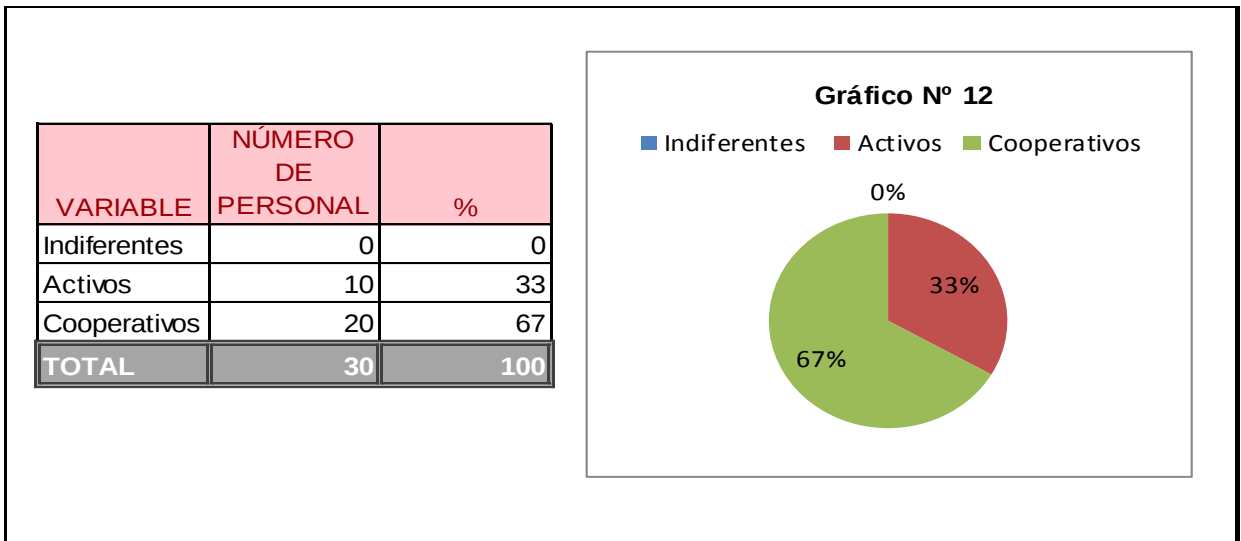


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Al analizar las encuestas, encontramos que un 53% de los empleados consideran que las Cooperativa cuenta con un liderazgo efectivo, mientras que un 47% consideraron lo contrario. Lo que nos permite identificar que uno de los factores a los que se debe poner énfasis en la organización es al liderazgo que se viene ejerciendo.

2. ¿La participación de los compañeros de trabajo son?

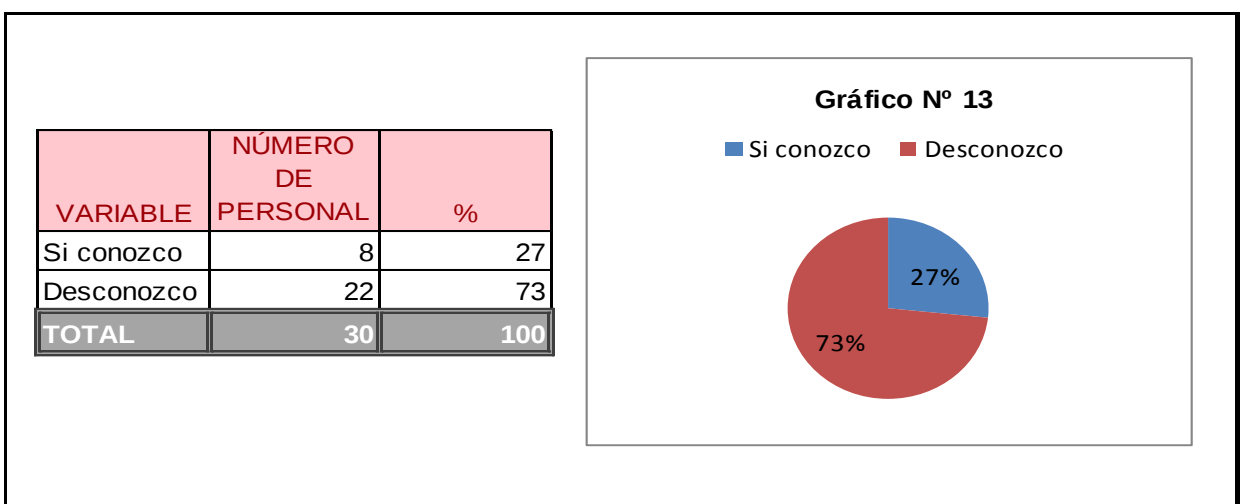


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Como se puede observar en el gráfico 12, el 67% de los colaboradores manifiestan que sus compañeros son cooperativos lo que demuestra la ayuda que existe para la consecución de los objetivos previstos. Un 33% de los colaboradores manifiestan que sus compañeros de trabajo son activos.

3. ¿Conoce Usted que existe un proceso de calidad en funcionamiento?



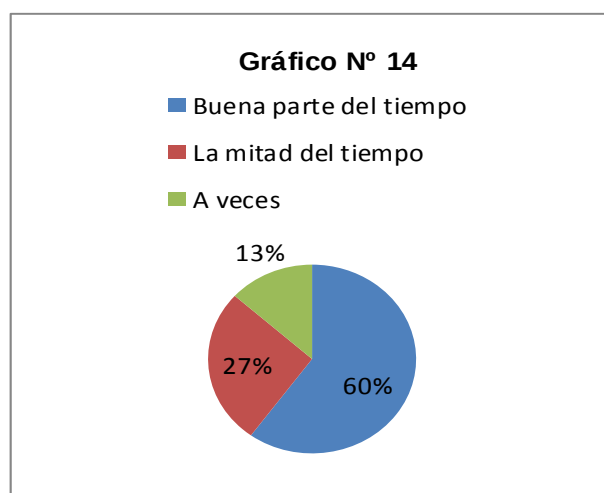
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Analizando el gráfico 13, se obtiene como resultado de la encuesta que el 73% desconoce que existe un proceso de calidad en funcionamiento, mientras que un 8% se encuentra enfocado por medio del conocimiento de un proceso de calidad. Lo que implica que se deberá realizar un exhaustivo trabajo en la consecución del Sistema de gestión de la Calidad a implantarse.

4. Indique el tiempo de satisfacción dentro de su trabajo:

VARIABLE	NÚMERO DE PERSONAL	%
Buena parte del tiempo	18	60
La mitad del tiempo	8	27
A veces	4	13
TOTAL	30	100

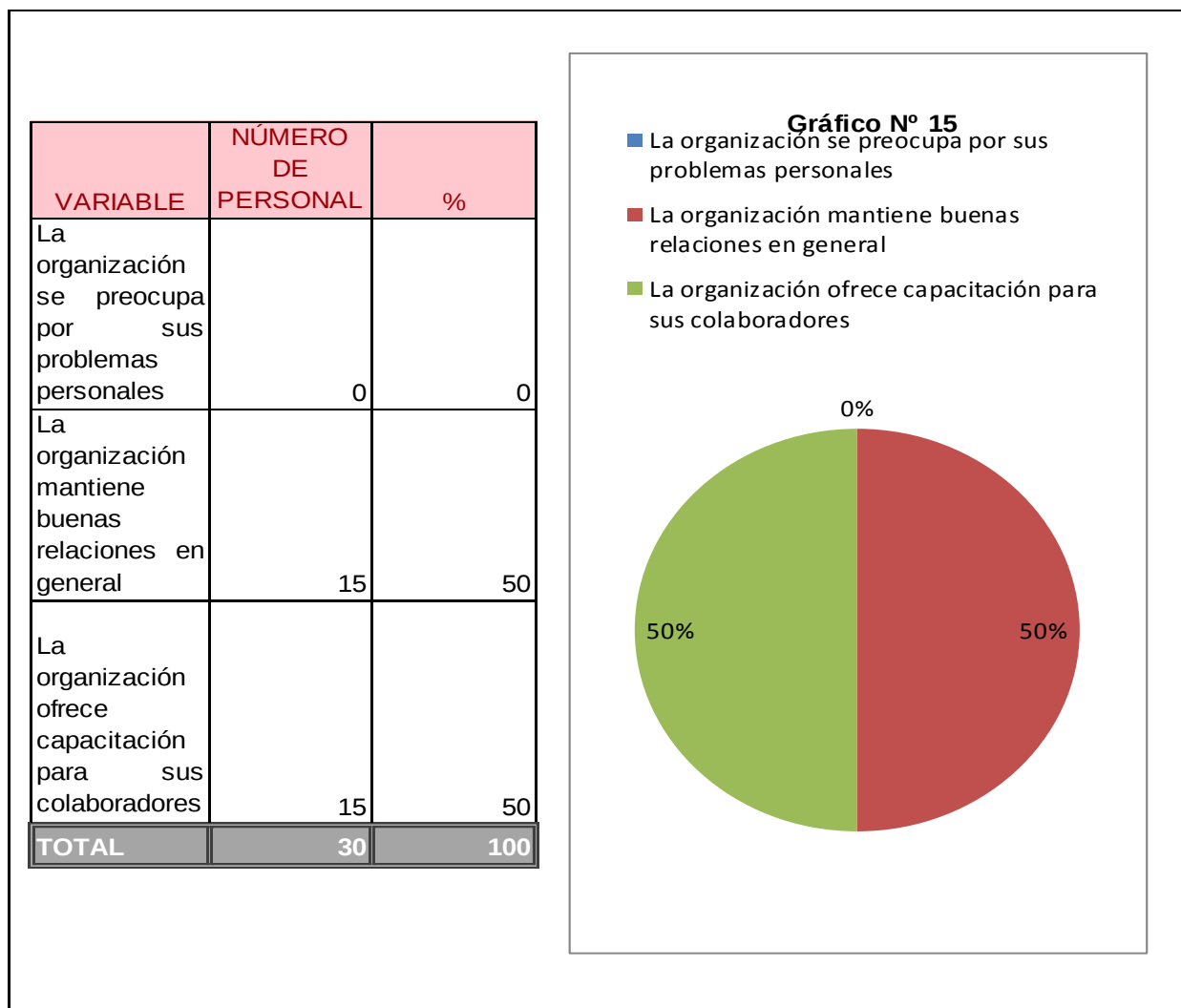


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Luego de analizar los datos del gráfico 14, podemos concluir que la satisfacción de los empleados dentro de su trabajo es en *Buena parte del tiempo* que tiene un porcentaje de un 60%, mientras tanto un 27% y 13% sienten que la mitad de tiempo y a veces respectivamente, sienten esta satisfacción dentro de su trabajo.

5. ¿Cómo cree que la organización considera al Talento Humano?

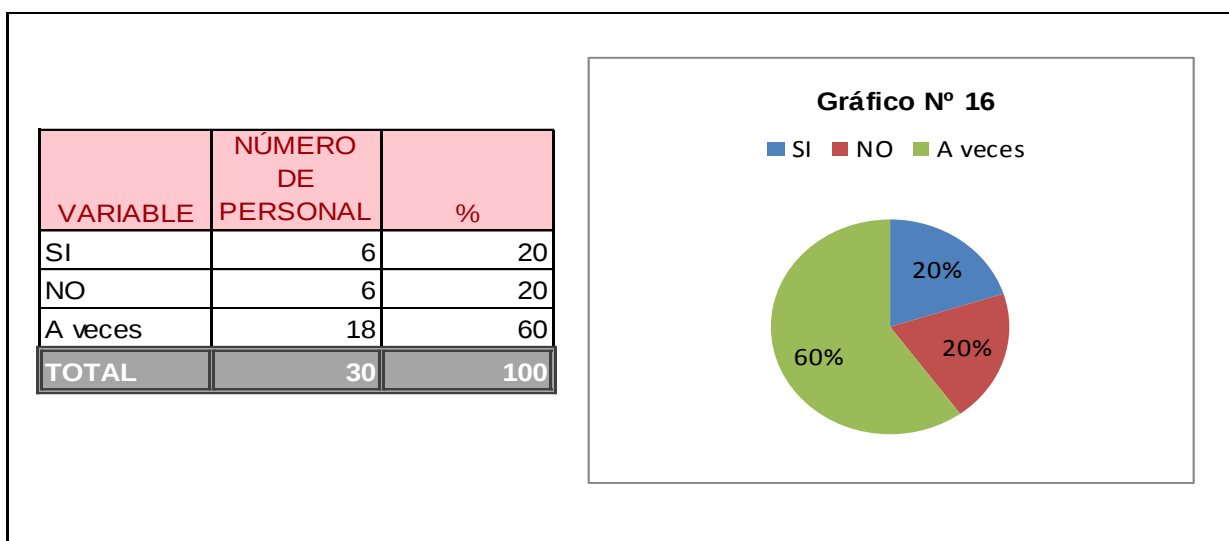


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- En los resultados obtenidos y que se muestran en el gráfico 16, se refleja que en un 50% de los colaboradores cree que la organización mantiene buenas relaciones en general; y, el restante 50% considera que la organización ofrece capacitación a sus colaboradores. Es decir que se encuentran divididos los criterios relacionados a la organización del personal que colabora con la institución.

6. ¿Contribuye usted al mejoramiento del servicio emitiendo sugerencias al Gerente?

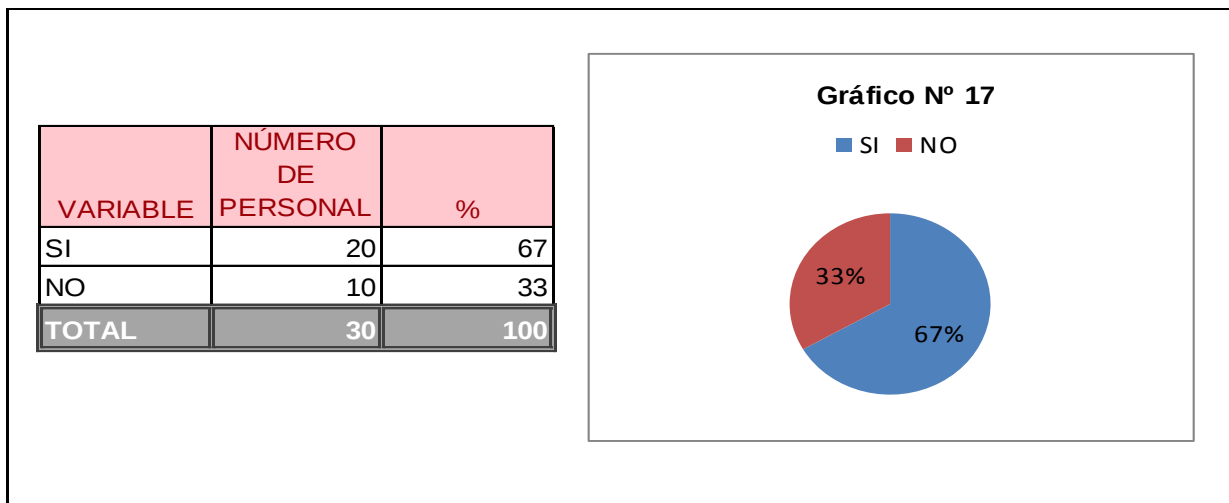


Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Analizando el gráfico 16, se evidencia que un 20% contribuye con sugerencias al gerente para el mejoramiento del servicio proporcionado por la Cooperativa, un 20% menciona que no ha emitido su criterio en relación al servicio, y un 60% emite sus sugerencias a veces. Ello implica que no existe una buena comunicación en la empresa, por cuanto muchas veces el personal evita hacer sugerencias por el temor a no ser escuchados.

7. ¿Cree que las decisiones dentro de la Cooperativa está basada en la información de la misma?



Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Encuestas de Calidad (COAC CACPE Bilián Ltda.)

Análisis.- Una vez analizado el gráfico 17, se puede concluir que un 67% mencionan que las decisiones están basadas en relación a la misma, mientras que un 33% de los empleados consideran que las decisiones no están basadas en esta información. Esto demuestra que en la Cooperativa se revisa la información de la misma, con el objetivo de mejorar según lo encontrado.

4.4.2. Análisis basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

Para determinar la calidad aplicada en la cooperativa de acceder a analizar el siguiente cuadro que demuestra el grado de aplicabilidad de los requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Bilián Ltda. según la tabla:

Tabla 4. Capítulos Norma ISO 9001:2008

CAPITULO DE NORMA	OBSERVACIÓN
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. 4.1. Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.1. Generalidades 4.2.2. Manual de Calidad 4.2.3. Control de los documentos 4.2.4. Control de los Registros	No aplica
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 5.1. Compromiso con la Dirección 5.2. Enfoque al Cliente 5.3. Política de Calidad 5.4. Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6. Revisión por la Dirección	No Aplica en su totalidad, solo en ciertos aspectos como: compromiso con la Dirección, Planificación.
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 6.1. Provisión de los Recursos 6.2. Recursos Humanos 6.3. Infraestructura 6.4. Ambiente de Trabajo	No aplica
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.1. Planificación de la Prestación del Servicio 7.2. Procesos relacionados con el cliente 7.3. Diseño y desarrollo 7.4. Compras 7.5. Producción y prestación del servicio 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	No aplica

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 8.1. Generalidades 8.2. Seguimiento y Medición 8.3. Control del producto no conforme 8.4. Análisis de datos 8.5. Mejora 8.5.1. Generalidades 8.5.2. Mejora Continua 8.5.3. Acción Preventiva 8.5.4. Acción Correctiva	No aplica
--	--

Fuente: Norma ISO 9001:2008.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas.

Mostrando la tabla Nro. 4 nos damos cuenta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. no aplica de forma completa los requerimientos basados por esta Norma en la ejecución de sus actividades diarias, es por ello que este trabajo de investigación quiere como principal meta poner en aplicación todo lo que esta Norma requiere para el logro con éxito de los objetivos planteados para un año más de actividad.

4.5. Perfil FODA institucional.

FODA es un instrumento sencillo que nos permitió analizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián, a más de ello admitió la obtención de conclusiones que contribuyen significativamente al adelanto de la organización, a través de este análisis se logró conocer los elementos internos y externos que afectan positiva y negativamente al cumplimiento de las metas, permitiendo de esta forma definir acciones futuras que facilitan la búsqueda de soluciones a los posibles problemas.

4.5.1. Análisis externo.

Tabla 5. Amenazas y Oportunidades

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
❖ Alta competencia en el mercado financiero. ❖ Incremento en la presencia y competencial de cooperativas no reguladas por la SBS. ❖ Evolución negativa de los niveles de empleo puede afectar ingresos y capacidad de ahorro y pago. ❖ Control de tasas de interés y costo del crédito. ❖ Riesgo alto de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención. ❖ Presencia de prestamistas informales afectan el mercado.	❖ Existe potencialidad para el crecimiento en el mercado de Cuenca. ❖ Existe potencialidad de nuevos mercados en Cañar, Paute, Suscal, y otros cantones. ❖ Se mantiene influencia en el flujo de remesas que pueden ser captadas. ❖ Capacidad de ahorro del grupo meta al cual atiende la cooperativa es bueno.

Fuente: Análisis CACPE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

4.5.2. Análisis interno.

Tabla 6. Fortalezas y debilidades

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Perspectiva Financiera	❖ Crecimientos del Activo y Captaciones. ❖ Nivel de eficiencia en el manejo de liquidez y tesorería. ❖ Margen financiero adecuado para cubrir los gastos operacionales. ❖ Adecuado nivel de eficiencia administrativa. ❖ Buena Cobertura de Cartera en riesgo mediante las provisiones	❖ Nivel de cartera en riesgo aún alto. ❖ Nivel de productividad de los Oficiales de Crédito. ❖ Concentración de las captaciones, en especial las provenientes de DPF de Coacs. ❖ Concentración del Riesgo de Crédito.
Perspectiva Clientes Mercado	❖ Tasa de interés competitiva en los ahorros y DPF. ❖ Condiciones de los productos de crédito favorable/acordes al perfil de clientes (requisitos, montos, plazos, formas de pago, garantías, etc.) ❖ Tasa de interés competitiva en créditos. ❖ La cooperativa dispone de servicios que fan valor agregado (seguro de desgravamen y otros). ❖ Diversidad de productos de ahorro y crédito.	❖ Débil imagen de la cooperativa en Cuenca, no es conocida. ❖ Calidad de atención y de información al cliente presenta debilidades. ❖ Baja participación en el mercado microcrédito. ❖ No existe Oportunidad y Agilidad en la prestación del servicio de crédito.

Perspectiva Organizacional	❖ Procesos de decisión oportunos (gerencia y consejo de administración). ❖ Nivel, control y cumplimiento de políticas y procesos en créditos vinculados. ❖ Se dispone de esquemas de control interno estructurados (ej. Control de lavado de dinero). ❖ Se cuenta con planes de contingencia para atender a la presencia de riesgos. ❖ El sistema informático permite y soporta el crecimiento institucional. ❖ Se da cumplimiento a las normas legales, tributarias, laborales, etc.	❖ Manual de funciones no está actualizado y adecuadamente difundido. No especifica reemplazos. ❖ Falta formalización interna en las instrucciones dadas. ❖ Metodología crediticia no es claramente definida. ❖ Falta calidad en el análisis y calificación del crédito. ❖ Las condiciones, distribución de los locales no apoyan en la calidad de atención a los socios clientes.
--	--	---

Perspectiva Gestión del Recurso Humano	❖ Buena calificación del personal ejecutivo y operativo. ❖ Existencia de procesos de capacitación.	❖ La calificación del Consejo de Vigilancia no apoya en la calidad de su gestión y en el apoyo en la supervisión de la institución. ❖ El sistema de remuneración del personal no considera nivel de responsabilidades del cargo y por tanto no es justo. ❖ No se dispone de políticas de incentivos, bonos que consideren el cumplimiento de metas del personal. ❖ No hay actitud positiva al cambio por parte del personal. ❖ El enfoque al mejoramiento continuo por parte del personal es bajo, limitado. ❖ El ambiente y clima laboral no es satisfactorio. ❖ El personal no tiene apertura a asumir responsabilidades y delegar funciones. ❖ La motivación del personal al cumplimiento de metas es baja.
--	---	---

Fuente: Análisis CACPE Biblián Ltda.
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Análisis FODA, se concluye:

- 🌟 **Oportunidades.**- Las políticas gubernamentales, los incentivos a la microempresas y la factibilidad de acceder a créditos han sido factores influyentes para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián se vaya fortaleciendo dentro del mercado cooperativo, de la misma manera aumenta la credibilidad y confianza en los

socios, de igual forma también contribuye al crecimiento y desarrollo para mantenerse al servicio de sus socios.

- ✚ *Amenazas.*- Las regulaciones, incremento de competencia y sobre todo la desconfianza en el sector bancario han influenciado en las personas para no depositar su confianza en entidades cooperativas lo cual afecta a estas instituciones ya que sin el factor monetario no es óptimo generar reinversión.
- ✚ *Fortalezas.*- El personal capacitado que brinda una adecuada atención a los socios es una garantía de permanencia, credibilidad y confianza en el mercado, pues esto ha llevado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián a ocupar el sitio en el que se encuentra, de la misma manera brinda la fiabilidad de proyecciones de crecimiento estable.
- ✚ *Debilidades.*- El control inadecuado como también el trabajar sin una meta hace que el personal no se encuentre totalmente motivado dando como resultado un rendimiento menor al que podría ser, otro factor influyente es la distribución de la infraestructura ya que este no permite un desenvolvimiento óptimo.

Una vez que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián, se levantó el diagnóstico organizacional, y de calidad en los servicios, se recomienda la aplicación del Diseño de Gestión de Calidad y del Proceso de Mejora Continua que permita dar a conocer una nueva filosofía de la calidad en la cooperativa basada en una organización por procesos, con una adecuada planificación acorde a las necesidades actuales, y atendiendo los diversos aspectos que involucran a todos los colaboradores y que la prestación de servicios a sus socios sea cada vez más eficiente.

CAPITULO V
DISEÑO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESO DE MEJORA CONTINUA PARA
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIAN LTDA. MATRIZ
BIBLIÁN

5. Diseño de gestión de calidad y proceso de mejora continua para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. matriz Biblián.

5.1. Sistema del proceso administrativo.

5.1.1. Norma ISO 9001:2008 en el proceso administrativo.

5.1.1.1. Objeto y campo de aplicación.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como finalidad transmitir políticas de calidad y herramientas técnicas para la ejecución de todos los procesos con calidad, la misma que se busca diseñar e implementar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián, para cumplir con la satisfacción total de diferentes necesidades y requerimientos que tienen tanto el cliente interno como externo.

El campo de aplicación de Sistema de Gestión de Calidad se enfoca directamente a los procesos administrativos que manejan la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián, así como también el manejo adecuado con el personal y la satisfacción de los socios de la misma.

5.1.1.2. Normativa de Referencia.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián, se realizará de acuerdo con los requerimientos de la norma:

- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad, en lo que respecta a requisitos.

Al utilizar esta norma en el diseño de Gestión de Calidad también se debe considerar definiciones de la norma:

- ISO 9000:2008 Sistema de Gestión de Calidad, describe y especifica la terminología.
- ISO 9004:2009 Sistema de Gestión para el éxito sostenido de una Organización, objetivo principal es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción del cliente interno y externo.

5.1.1.3. Términos y Definiciones.

Esta etapa hace referencia a diferentes términos y definiciones que se encuentran dentro de todo el diseño de Sistema de Gestión de Calidad, la misma que ayuda a su mejor comprensión cuando tengan acceso a ella.

Acciones Correctivas.- Se denomina aquellas actividades que eliminan las causas que provocan problemas en los procesos.

Acciones Preventivas.- Son aquellas actividades que dan paso a ejecutar acciones de mejora.

Aseguramiento de la Calidad.- Esta orientado al mejoramiento de la calidad en todos sus aspectos, saber diferenciar entre hablar de calidad y desarrollar actividades para asegurarla y mejorarla. Metodologías y procedimientos de los sistemas y procesos de calidad.

Auditoría de Calidad.- Consiste en la verificación del cumplimiento de las normas.

Calidad.- Se considera la satisfacción de los clientes y la conformidad de los requerimientos.

Calidad en los servicios.- Observar si la entrega de los servicios guardan relación con lo que el cliente quiere para satisfacer sus necesidades.

Diagnóstico.- Conocer y determinar la Situación actual.

Efectividad.- Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera a través de la optimización de los recursos.

Estándares.- Se consideran parámetros o dimensiones que se refieren a los procesos, productos y servicios de una organización.

Estrategia.- Proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Gestión.- Se refiere al proceso sistemático que nos permite ir cumpliendo las metas de acuerdo a lo planificado.

Información.- Dato o serie de datos que sufrieron algún tipo de alteración, y que son utilizados para la toma de decisiones.

Mejora Continua.- Proceso de cambio paulatino en la organización a partir de su misión para satisfacer a un cliente.

Procesos.- Conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de materiales, maquinaria, gente, métodos y medios para convertir los insumos en producto y/o servicio con valor agregado.

Sistema.- Conjunto de elementos con un bien común, que se interrelacionan entre sí, formando un todo dinámico.

Sistema de Gestión.- Es un Sistema Gerencial enfocado a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de Gestión de Calidad.- Conjunto de recursos organizacionales o de infraestructura documental y organizacional para satisfacer a un cliente por medio de procesos establecidos.

Valor Agregado.- Conjunto de componentes o características útiles para el cliente que un proceso incorpora o agrega al producto y/o servicio cuando produce o entrega.

5.1.1.4. Sistema de gestión de calidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Matriz Biblián, debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia teniendo como referencia los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008. A demás debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estas actividades sean cada vez más eficaces, también se debe realizar un seguimiento, medición y análisis de estos procesos, para mejorar día a día.

5.1.1.4.1. Requisitos Generales.

- ❖ **Organización:** Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.
- ❖ **Agencia Matriz:** Biblián
- ❖ **Actividad o Giro:** Otorgar Servicios Financieros y no Financieros.
- ❖ **Normas:** ISO 9000:2008

5.1.1.4.2. Requisitos de documentación.

Generalidades

Para trabajar el diseño de un sistema de gestión de calidad la norma requiere en primera instancia que la cooperativa documente su forma real de trabajar dentro de la organización, por otro lado pretende evaluar dicha forma de trabajar real con los requerimientos que la norma emite, con el único propósito de comprobar si se está cumpliendo dichos aspectos o necesita de mejoras para un desempeño más efectivo y eficiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. al adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 genera confianza en la capacidad de sus procesos, en la calidad de sus servicios y proporciona las bases para la mejora continua, y el posicionamiento en el mercado.

Para lograr lo planificado debe acoger una forma específica de trabajo la misma que debe estar documentado. La documentación es la siguiente:

Tabla 7. Documentación norma ISO 9001:2008

MANUAL DE CALIDAD	El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.
MANUAL DE PROCESOS	Identifica los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, definiendo entradas y salidas, indicando responsables del proceso en la cooperativa: Proceso Administrativo, Financiero, Operativo y de Apoyo.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.
DOCUMENTACIÓN	Los documentos que se puede aplicar dentro de la Cooperativa son: a. Manual de calidad b. Procedimientos c. Normas nacionales o Internacionales (ISO 9001:2008) d. Especificaciones del cliente e. Guías, Instrucciones. f. Planos g. Formatos.

Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas.

Manual de Calidad

- **Declaración**

El Manual de Calidad está diseñado de acuerdo a los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad, es considerado como un documento soporte y guía para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. con el propósito de poseer acciones de mejora para el sistema organizacional, determinando así que éste será el apoyo que tenga la cooperativa para cumplir con sus objetivos, políticas y metas, a través de la integración formal de todos los miembros de la misma.

- **Misión**

Ser una Institución privada, que brinda servicios financieros, para lo cual mantiene un sistema de gestión de calidad que cumple la Norma ISO 9001:2008, procurando la satisfacción de sus socios con un enfoque a procesos y mejorando en forma continua

- **Visión**

Ser líder de los servicios financieros y no financieros, por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que nos permita obtener a tiempo los requerimientos en tecnología, contando con personal competitivo, logrando la integración laboral y responsabilidad social, junto con la calidad de los servicios finales y la eficacia administrativa que nos permita llegar con excelencia hacia nuestros socios, alcanzando el posicionamiento en el mercado financiero cooperativo.

- **Alcance**

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad está dirigido para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., específicamente para el área administrativa.

Control de los Documentos

El Sistema de Gestión de Calidad que se pretende diseñar dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- ✓ Aprobar los documentos en cuanto a su modificación, antes de emitirlos.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- ✓ Cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- ✓ Control de los cambios del diseño y desarrollo.
- ✓ Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y de fácil identificación.

Control de los Registros

Lo que el Sistema de Gestión de Calidad pretende dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. en cuanto a los registros es establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios, los mismos que ayudan a la identificación, la protección, la recuperación de los registros. Dichos registros dentro de la cooperativa deben:

- ❖ Establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia del cumplimiento de las actividades.
- ❖ Mantenerse legibles y de fácil ubicación.

De los Procesos y Mapas de Procesos

Procesos De Liderazgo o Gobernantes

Será responsabilidad del Consejo Administrativo y de la Gerencia proporcionar directrices estratégicas a toda la institución y el cumplimiento de las siguientes acciones dirigidas a la mejora del proceso Administrativo:

- Colaborar con el Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplimiento de normas establecidas por la Ley de Economía Popular y Solidaria.
- Gestión de la información y recursos

- Planificación y organización de actividades.
- Diseño de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.

Proceso de Prestación de los Servicios o Cadena de Valor

Denominadas también “esenciales”, se encargan de ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los servicios que ofrecemos a todos nuestros socios y clientes, además se refiere a la prestación del servicio cumpliendo con los requerimientos establecidos en los estándares de calidad, para la satisfacción plena del cliente externo. Los procedimientos que se establece en el proceso operativo para la prestación de los servicios de créditos y ahorros son:

Créditos

- Información del crédito.
- Presentación de la solicitud de crédito junto con los requisitos solicitados por la Cooperativa de de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.
- Aprobación del análisis de requisitos.
- Aprobación del crédito.
- Formalización de la documentación para la legalización del crédito.
- Entrega del dinero.

Ahorros

- Decisión del cliente para la apertura de una cuenta.
- Recepción de información del socio que desea la apertura de la cuenta.
- Elaboración de la libreta de ahorros y registro en el sistema de la Cooperativa.
- Una vez registrado en el sistema se imprime la libreta del nuevo socio.

- Entrega de la libreta
- Cajero recibe las diferentes transacciones de ahorros o retiros realizados por el socio o cliente

Proceso de Apoyo y/o Habilitantes

Se considera un soporte humano, tecnológico y administrativo para el desarrollo óptimo del desempeño institucional. Este proceso contiene las siguientes actividades necesarias para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad:

1. Finanzas
2. Recursos Humanos.
3. Investigación de mercado.
4. Canales de Distribución.
5. Servicio al Cliente y sugerencias.
6. Orden y limpieza.

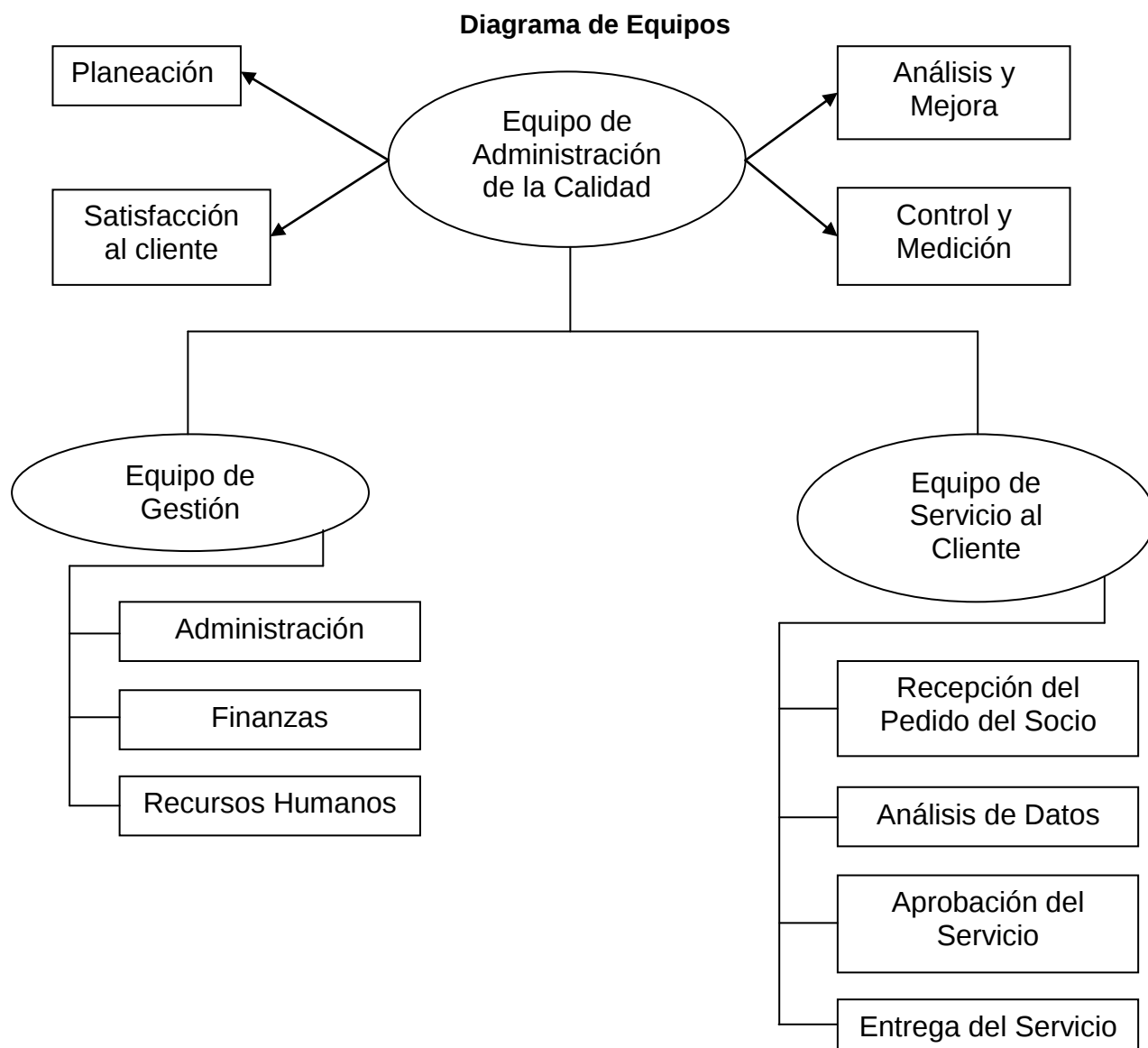


Figura 5: Diagrama de equipos
 Fuente: Norma ISO 9001:2008.
 Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas.

5.1.1.5. Responsabilidad de la dirección.

5.1.1.5.1. Compromiso con la dirección.

La dirección de la COAC Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., se comprometerá en su totalidad a administrar el Sistema de Calidad, al punto de cumplir todos los requerimientos y determinaciones que el socio otorgue, por otro lado los colaboradores tienen un compromiso con la dirección y con su trabajo.

Será responsabilidad, compromiso y autoridad de la dirección:

- Enfocarse en el servicio que se le brinde a los socios, de esta manera recopilar reclamos y/o sugerencias, esto se puede lograr mediante la aplicación de encuestas a los socios, buzón de reclamos y sugerencias existente en cada agencia.
- Cumplir y hacer cumplir la misión, visión y políticas de calidad, para lograr un correcto desarrollo dentro de la organización.
- Dar a conocer a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. los logros obtenidos por el trabajo realizado, permitiendo que se autoevalúen sobre su desempeño y de esta manera se sientan motivados por un trabajo correctamente realizado.
- Constituir sistemas de comunicación, es decir; ofrecer la confianza necesaria para que los colaboradores publiquen sus expectativas, quejas, consejos o recomendaciones sobre el desempeño de la organización, mediante encuestas buzón de sugerencias.
- Facilitar la información a los colaboradores sobre la existencia del Manual de Calidad, capacitándolos y entrenándolos para una administración adecuada del mismo y la utilización de las herramientas estadísticas con el fin de que el manual sea fácil de comprenderlo y manejarlo para todos.
- Efectuar evaluaciones periódicas del Sistema de Calidad para comprobar su correcto desempeño.

5.1.1.5.2. Enfoque al cliente (socio)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. y sus integrantes permanentemente dirigen sus actividades para satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios ya que para ellos es la razón de su existencia, y sin ellos no se podría existir, y la mejor publicidad lograda es tener es un cliente satisfecho.

Por este motivo se considera a esta responsabilidad un factor fundamental al instante de definir los requisitos de calidad del servicio dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), por lo cual es indispensable relacionarse frecuentemente con el socio y los colaboradores, instituyendo procesos de recolección de datos las mismas que

son obtenidas de encuestas, y buzón de sugerencias, las cuales serán aplicadas para afianzar la comunicación constante.

5.1.1.5.3. Políticas de calidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., para lograr el cumplimiento de sus metas y objetivos cuenta con las siguientes políticas de calidad:

- Contamos con personal dispuesto a asumir los compromisos y resultados de sus acciones y decisiones.
- Disponemos de personal capacitado con la finalidad brindar una correcta atención a los socios, cubriendo al máximo sus requerimientos.
- Las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., deben cumplir con los máximos niveles de calidad, requerimientos de los socios documentados en el Manual de Calidad.
- Tenemos el compromiso de abastecer de servicios innovadores y de calidad, al punto de satisfacer las necesidades de nuestros socios mediante la mejora continua en los procesos.
- El trabajo en equipo es una fortaleza de nuestra organización, para cumplir con las exigencias del mercado mediante la implementación de nuestro sistema de calidad y una excelente atención a los socios.

La política de calidad de la Cooperativa de de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., será revisada y actualizada periódicamente de acuerdo a la realidad de la organización.

5.1.1.5.4. Planeación.

Objetivos de Calidad

Los objetivos de la calidad brotan a partir de los compromisos de las Políticas de Calidad y serán de cumplimiento de todos los integrantes de la Cooperativa:

- Capacitar al personal periódicamente en liderazgo, cumplimiento de metas y atención al cliente.
- Innovar constantemente en la prestación de servicios, considerando las necesidades los socios.
- Evaluar constantemente el desempeño de los colaboradores mediante el cumplimiento de metas.
- Dar a conocer los resultados de evaluaciones de calidad efectuada a los colaboradores con respecto a la satisfacción de los socios.
- Dotar de información a los socios de la calidad de servicio que la Cooperativa oferta.
- Efectuar periódicamente un control interno dentro de la organización.
- Manejar la contabilidad actualizada para una oportuna toma de decisiones.

Todos los objetivos planificados se difunden a cada una de las áreas de la organización. El personal responsable es el encargado de evaluar el avance y la consecución de los objetivos en el tiempo establecido por el equipo de trabajo.

Planificación de Calidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., planificará previamente la calidad del servicio brindado a sus socios tomando en cuenta las siguientes características:

- Necesidades y requerimientos de los socios.
- Uso adecuado de los recursos disponibles a fin de cumplir las expectativas de los socios.
- Estudiar estadísticamente la satisfacción de los socios permitiendo acciones de mejora.

Los factores mencionados permitirán que la Cooperativa brinde a sus socios servicios de calidad que cubran con sus expectativas requeridas.

5.1.1.5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Responsabilidad y Autoridad

Las autoridades y las responsabilidades de los colaboradores de la Cooperativa se lo harán mediante comunicación formal.

El Consejo de Administración será responsable de direccionar adecuadamente el logro del Sistema de Gestión de Calidad, la administración, la satisfacción de los socios y participará en auditorías de calidad.

Especificará cada uno de los puestos de acuerdo a las capacidades y habilidades de los colaboradores, los involucrados en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad están comprometidos a comunicar la responsabilidad de cada área de la organización y en el cumplimiento de objetivos de la calidad, al punto que no exista desconcierto en las actividades desarrolladas.

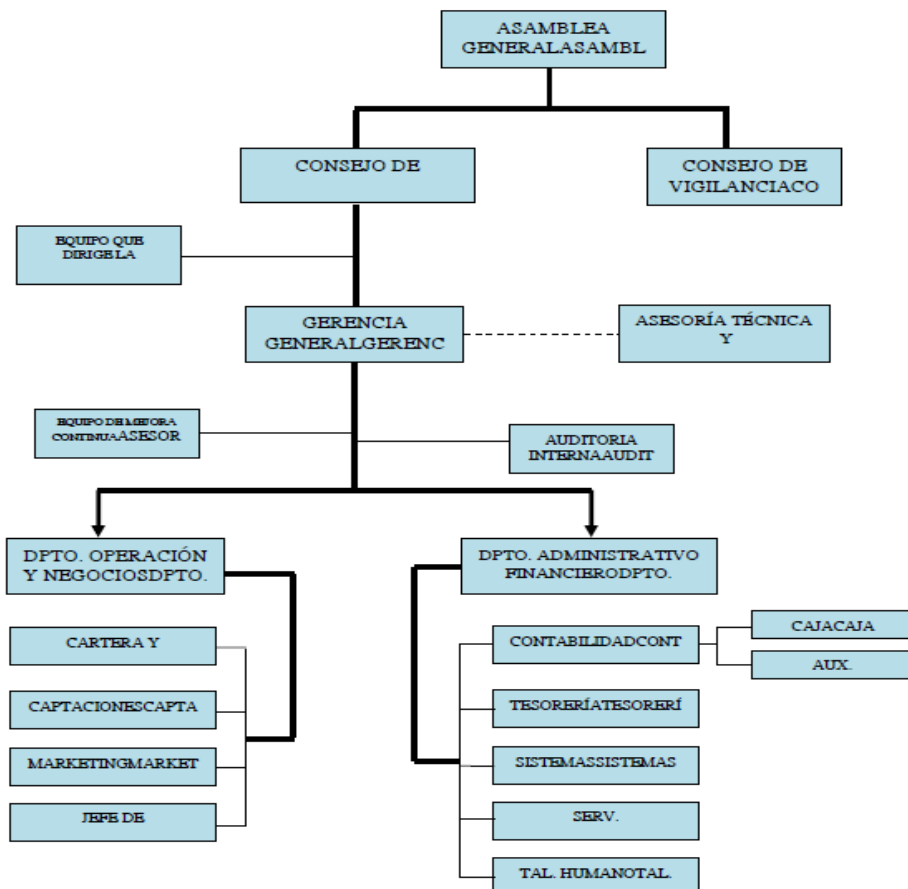


Figura 6: Implementación de calidad al Organigrama Estructural

Fuente: CACPE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Representante de la Dirección

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., de acuerdo con los requerimientos de la ISO 9001-2008 debe nombrar a un representante de la Dirección, designar la responsabilidad al Gerente de la Cooperativa, el mismo será el encargado de:

- Asegurar que se establezcan, efectúen y conserven los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar a conocer a la alta Dirección el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la insuficiencia de mejoras si estas existieran.
- Examinar los documentos de calidad existentes en la organización para una correcta toma de decisiones.
- Cerciorar que se promuevan la toma de conciencia de los requerimientos de los clientes en todos los niveles de la Cooperativa.
- Conjuguar con el Directorio de la Calidad, las revisiones por la dirección del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Apoyar la elaboración del programa de auditoría del Sistema de Gestión de Calidad.

Comunicación Interna

La comunicación se constituye en uno de los puntos fundamentales para lograr objetivos dentro de la organización, el representante de la Dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., a través de inventivas de comunicación da a conocer a todos los integrantes de la organización las políticas, objetivos de calidad, los requisitos de calidad y logros.

Para una comunicación efectiva y eficiente se planteará documentos de calidad donde se registren todas las propuestas efectuadas en cada área con la finalidad de comprobar si los resultados van evolucionando de acuerdo a los requerimientos establecidos.

5.1.1.5.6. Revisión por la dirección.

Generalidades

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad estará bajo la responsabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., la misma que se realizará con la finalidad de asegurar que la vigencia sea más adecuada para la organización, además se contribuirá a la realización de evaluaciones de las oportunidades de mejora y en caso de existencia de problemas ayudará a efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad que ayuden al desarrollo organizacional.

Los temas que se consideran para la revisión son:

- ✓ Asignación de recursos
- ✓ Políticas de calidad
- ✓ Conformidad de servicios
- ✓ Retroalimentación de los socios
- ✓ Práctica de procesos
- ✓ Recomendaciones de mejora
- ✓ Cambios para efectuar el Sistema de Gestión de Calidad.

La ejecución de revisiones, admitirá a la cooperativa emplear pertinentemente mejoras y acciones correctivas constituyendo al desempeño eficiente y eficaz de la Cooperativa.

5.1.1.6. Gestión de recursos.

5.1.1.6.1. Provisión de recursos.

La dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., identificará y otorgará el talento humano y material necesario para cumplir eficientemente con los requisitos de calidad del socio y del Sistema de Gestión de Calidad. Los recursos darán paso al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.1.1.6.2. Talento humano

Generalidades

El talento humano es la base y motor de toda organización y su influencia es concluyente en el progreso, evolución y futuro de la misma, pues los colaboradores son y seguirán siendo lo más valioso de una organización.

Por lo mismo la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., consiente que la capacitación periódica es una herramienta esencial en el área de la calidad y la misma ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la Cooperativa, mediante la adopción brinda a los colaboradores la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumenta sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

En la actualidad el éxito organizacional depende de la capacidad que tiene la organización para administrar el talento humano ya que las organizaciones compiten mediante las personas. Observamos las superioridades que brinda la capacitación de los colaboradores de área de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. Por medio de su jefe de personal inventa un plan de capacitación las mismas que serán efectuadas de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la organización.

La capacitación brindada a los colaboradores, será evaluada con la finalidad de la toma de decisiones sobre la continuidad de determinada acción, replanteo y/o mejoras.

Competencia, toma de conciencia y formación

La competencia del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., consta de la instrucción educativa que poseen, adiestramiento, habilidad y experiencia. Es fundamental que todos tengan conciencia de la importancia de sus tareas y de las grandes contribuciones que pueden aportar para el logro de los objetivos de la calidad.

La Cooperativa debe tener presente la instrucción formal de cada uno de sus colaboradores que laboren en la misma y poner conciencia para obtener mejores resultados, para

determinar estrategias competitivas se analiza al personal, su instrucción formal y su puesto de trabajo dentro de la misma.

Tabla 8. Estructura Operativa de CACPE Biblián Ltda.

NUMERO	NOMBRES Y APELLIDOS	TITULO	CARGO	OBSERVACIONES
1	JUAN PABLO GONZALEZ BUSTOS	INGENIERO EMPRESARIAL	GERENTE GENERAL	APTO
2	MONICA DEL ROCIO GUAMAN BARRETO	COMERCIO Y ADMINISTRACION	JEFE DE NEGOCIOS	APTO
3	SEGUNDO LEONIDAS URGILES URGILES	INGENIERO EMPRESARIAL	COORDINADOR DE TALENTO HUMANO	APTO
4	ROCIO ALEXANDRA FALCONI CRESPO	FISICO MATEMATICO	JEFE DE RIESGOS	APTO
5	VICTOR FLORENCIO MARTINEZ PEÑAFIEL	PRIMARIA	VIGILANTE	APTO
6	CARLOS JULIO BARRETO REGALADO	INGENIERO EN SISTEMAS	JEFE DE SISTEMAS INFORMATICOS	APTO
7	DIANA MELANIA LOZANO SANANGO	COMERCIO Y ADMINISTRACION	SECRETARIA GENERAL	APTO
8	MARIA LUISA PALAGUACHI	CIENCIAS SOCIALES	CONSERJE	APTO
9	MARIA ALEXANDRA CHIMBORAZO IDROVO	QUIMICO BIOLOGO	JEFE INVERSIONES Y CAPTACIONES	APTO
10	ALEXANDRA TENEZACA NARANJO	INGENIERO EMPRESARIAL	CONTADORA GENERAL	APTO
11	DIEGO SALVADOR SARMIENTO BAYAS	INGENIERO EN SISTEMAS	AUXILIAR DE SISTEMAS INFORMATICOS	APTO
12	PEDRO ELOY LEMA GUIRACocha	INGENIERO EMPRESARIAL	JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	APTO
13	CARLOS PATRICIO VERGARA RIVERA	COMERCIO Y ADMINISTRACION	JEFE DE CAJAS	APTO
14	JUAN PABLO HUERTA RUIZ	PRIMARIA	VIGILANTE	APTO
15	CRISTIAN VINICIO CHABLA ROJAS	ECONOMISTA	OFICIAL DE CREDITO	APTO
16	EDGAR EDUARDO QUIZHPI CALLE	PRIMARIA	CHOFER	APTO
17	EULALIA DEL ROCIO DUTAN SANANGO	INGENIERO COMERCIAL	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	APTO
18	GUSTAVO ADOLFO QUITO ROMERO	INGENIERO COMERCIAL	AUDITOR INTERNO	APTO
19	PAUL GONZALO REGALADO ALVAREZ	ECONOMISTA	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	APTO
20	NORMA ELIZABETH SOLORZANO MUÑOZ	INGENIERO EN MARKETING	TESORERA	APTO
21	MARIANA DE JESUS SAETEROS CAGUANA	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	AUXILIAR DE AUDITORIA	APTO
22	JORGE ISRAEL CALLE VAZQUEZ	INGENIERO EN MARKETING	COORDINADOR DE MARKETING	APTO
23	FELIPA DONATILA CALLE CALVA	INGENIERO EMPRESARIAL	OFICIAL DE MICROCREDITO	APTO

24	RICHARD JOSE MATUTE CARDENAS	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	COORDINADOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	APTO
25	GABRIEL MARCELO GUAMAN RIVERA	CIENCIAS GENERALES	OFICIAL DE CREDITO	APTO
26	CARMEN ELOIZA MUÑOZ PAGUAY	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	OFICIAL DE MICROCREDITO	APTO
27	LUISA VERONICA LEON SANMARTIN	INGENIERO EMPRESARIAL	CAJERO	APTO
28	CARMEN DEL ROCIO TENECELA PAGUAY	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	AUXILIAR DE RIESGOS	APTO
29	JOSE TOMAS PULGARIN SIAVICHAY	EGRESADO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	OFICIAL DE CREDITO	APTO
30	MARITZA ELIANA PASTUIZACA SIAVICHAY	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	CAJERO	APTO
31	LUCIA MAGALI PORTILLA FERNANDEZ	EGRESADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	CAJERO	APTO
32	ESTEFANIA LUCRECIA VAZQUEZ ORTIZ	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	CAJERO	APTO
33	DIEGO XAVIER SUQUITANA ABAD	INGENIERO EN SISTEMAS	CAJERO	APTO
34	JORGE PATRICIO INGA TIXI	ECONOMISTA	JEFE DE CREDITO	APTO
35	FABIOLA ESTEFANIA PEÑALOZA URGILES	EGRESADO DE ECONOMIA	CAJERO	APTO
36	MARIA DE LOURDES ESQUIVEL ALTAMIRANO	CIENCIAS SOCIALES	OFICIAL DE CREDITO	APTO
37	PAMELA ALEXANDRA SIMBAÑA SALTOS	ABOGADO	ASESOR LEGAL	APTO
38	MARIA GABRIELA CARRILLO OJEDA	INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	CAJERO	APTO

Fuente: CACPE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Al analizar la tabla Nro. 8 podemos encontrar que cada uno de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE BIBLIÁN Ltda., están aptos para ejecutar sus cargos designados, en algunos casos el personal no posee un título de tercer nivel acorde a las actividades que realiza dentro de la misma; sin embargo queda demostrado una vez más que la experiencia no es una casualidad, y estos han justificado en base a su auto-preparación que son eficientes a la hora de realizar las labores a ellos asignada.

No está por demás recalcar que la experiencia adquirida en sus puestos de trabajo no debe ser lo único que contribuye para ser más competitivo, es por ello que para conseguir el cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad en los servicios que ofrece la cooperativa

se debe gestionar una constante preparación del personal, a fin de que se mantengan actualizados sus conocimientos dentro de la rama financiera e igual manera en las funciones afines que realizan cada uno de ellos.

5.1.1.6.3. Infraestructura.

- ✓ La infraestructura deberá estar acoplada a la mayoría de las personas, procesos y de la efectuación en si del servicio, con la finalidad de que este elemento no se constituya en un factor frustrante en el desarrollo de las actividades.
- ✓ El diseño ergonómico de la infraestructura permitirá optimizar el espacio físico, determinar el espacio necesario para las áreas de servicio e instalación de una adecuada seguridad.

Para las actividades que se realizan dentro de la Cooperativa la distribución de su infraestructura está dada de la siguiente forma:

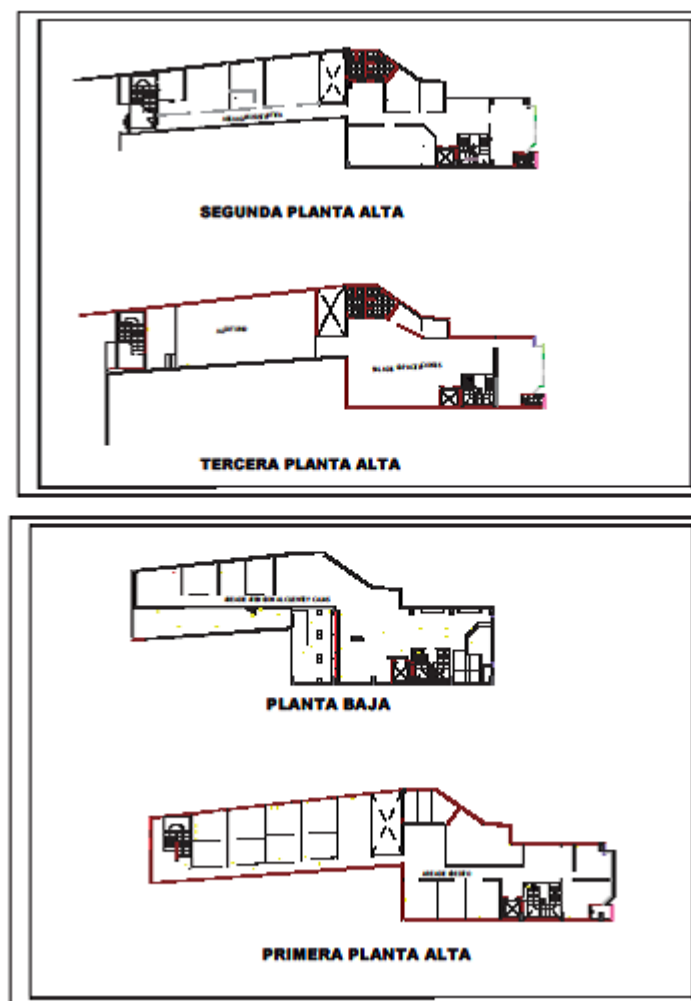


Figura 7: Infraestructura CACPE Biblián Ltda.
Fuente: CACPE Biblián Ltda.
Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas.

5.1.1.6.4. Ambiente de trabajo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., determinará y gestionará un ambiente de trabajo necesario para lograr la calidad de registros del SGC y de los servicios que ofrece.

La cooperativa establecerá las medidas para que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en los colaboradores. Se tomarán en cuenta aspectos como:

- ❖ Comunicación.
- ❖ Incremento de la participación del personal.

- ❖ Seguridad de equipos e instalaciones.
- ❖ Ubicación de lugares y/o áreas de trabajo.
- ❖ Interacciones sociales entre colaboradores.
- ❖ Higiene y aseo de instalaciones.

5.2. Sistema del proceso financiero.

5.2.1. Perspectiva financiera.

Estas estrategias de perspectiva financiera determinan si la implementación y puesta en marcha de la calidad en todas las áreas de la cooperativa, permiten llegar a mejores resultados financieros. Las estrategias y los indicadores deben reflejar un compromiso de mantener la confianza de todos los socios y así aumentar las oportunidades de la cooperativa.

La perspectiva Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., está enfocada en tres estratégicas puntuales:

- ❖ Estrategia de Crecimiento.
- ❖ Estrategia de inversiones.
- ❖ Estrategia de productividad.

5.2.1.1. Estrategia de Crecimiento Financiero.

Este tipo de estrategias hace referencia al buen desempeño de captaciones, colocaciones y de capital de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

Dentro de los indicadores a tomar en cuenta dentro de la estrategia de crecimiento financiero son:

- ❖ Total de activos
- ❖ Total de Ingresos
- ❖ Ingresos por servicios financieros y no financieros
- ❖ % Utilidad/Total de activos
- ❖ % Patrimonio/Total de activos
- ❖ % Rendimiento del total de activo

- ❖ % Rendimiento del capital empleado
- ❖ Flujo de caja

5.2.1.2. Estrategia de inversiones financieras

En esta estrategia de inversiones financieras la Cooperativa debe poner mayor énfasis al estudio de la Liquidez y los activos improductivos que tiene la misma.

Dentro de los indicadores a tomar en cuenta dentro de la estrategia de inversiones financiero son:

- ❖ Eficiencia en el manejo del capital circulante.
- ❖ Incremento del uso del activo inmovilizado.
- ❖ Nivel de reutilización de los activos ociosos.
- ❖ % Rentabilidad financiera y de las inversiones

5.2.1.3. Estrategia de productividad financiera

Los temas importantes que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., debe tener en cuenta para plantear estrategias para la productividad financiera de la misma son: los gastos (Administrativos y Operativos) y la Rentabilidad (Eficiencia Financiera y los resultados).

Dentro de los indicadores a tomar en cuenta dentro de la estrategia de productividad financiera son:

- ❖ % Reducción de los costes unitarios.
- ❖ % Reducción de los gastos operativos, administrativos, generales, etc.

5.2.2. Aplicación de objetivos estratégicos para el proceso financiero.

Una vez aplicados los requerimientos de calidad en el sistema de procesos administrativos, de servicios y operativos se pretende aplicar objetivos estratégicos para la perspectiva financiera los mismos que ayudarán a incrementar el nivel financiero de la Cooperativa y al uso adecuado de los recursos financieros de la misma. Dichos objetivos están enfocados a:

- ❖ Maximizar la utilidad de la cooperativa a través de una eficiente captación de cartera.
- ❖ Incrementar el nivel de cartera destinada a diferentes actividades que nuestros socios realicen (Consumo y microcréditos).
- ❖ Fomentar la liquidez de la Cooperativa implementando una eficiente política de efectivo.

5.3. Sistema del proceso de servicios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., ofrece una gama de servicios financieros y no financieros.

Entre los servicios financieros tenemos:

- Colocaciones: Créditos de Consumo y Microcréditos.
- Captaciones: Ahorros a la vista e Inversiones.

Entre los servicios no financieros tenemos:

- Pago del Bono de Desarrollo Humano.
- Pago de Sueldos al Sector Público (SPI)
- Envío o cobro de remesa mediante IRNET y MONEY GRAM

Para cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la entrega de nuestros servicios se ha tenido que realizar modificaciones a los diagramas del proceso de entrega de servicios dentro del cual se ha detallado claramente la secuencia a seguir y la optimización del tiempo en cada una de las actividades a ejecutar, gracias a ello se podrá incrementar la satisfacción de los socios, pues se contribuirá al aprovechamiento de su tiempo y a su vez se logrará las metas establecidas.

5.3.1. Diagrama de procesos de los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

5.3.1.1. *Proceso para la realización de una colocación.*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-01

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

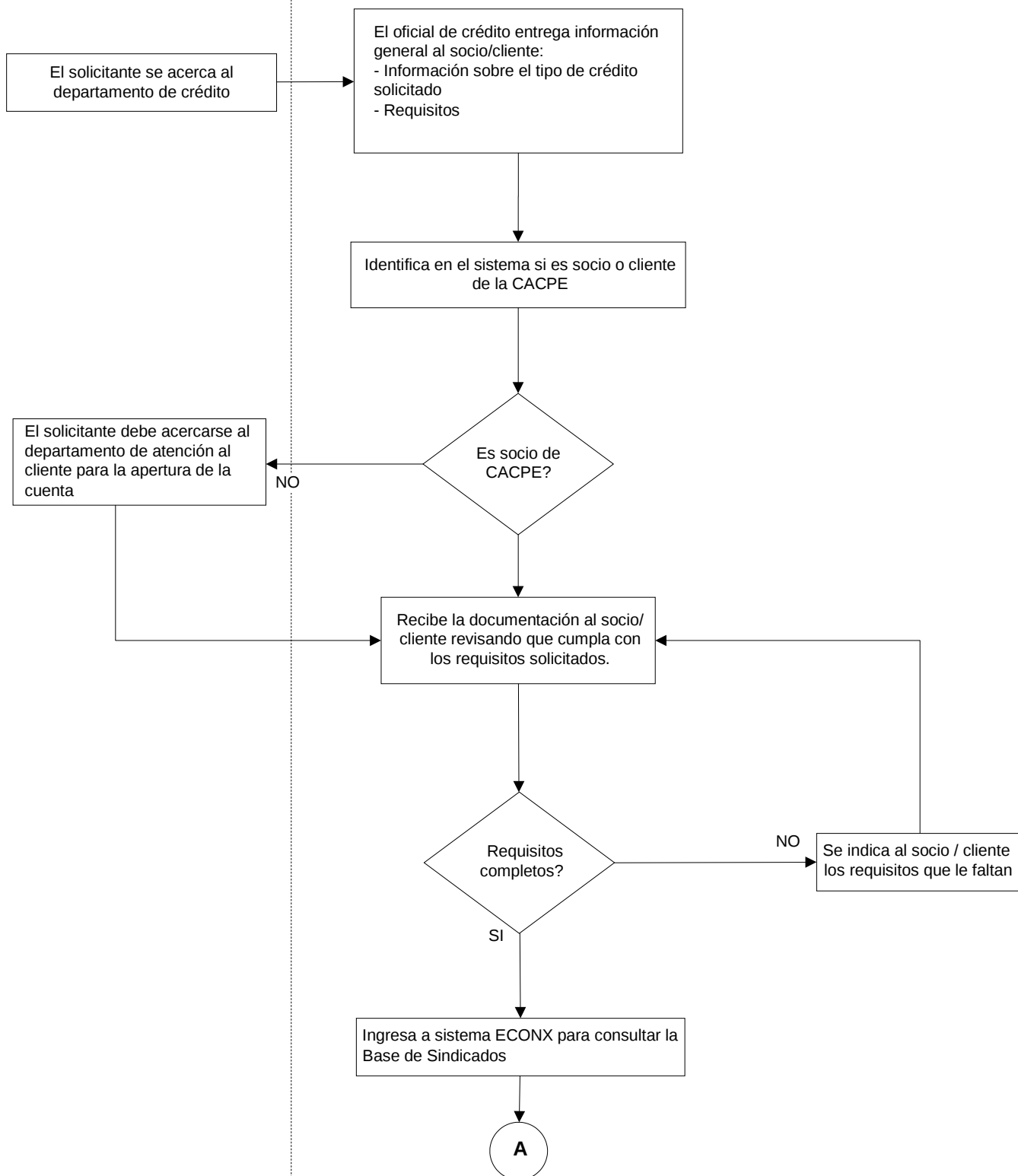
Subproceso: Solicitud y Recepción de Documentos

Fecha Aprobación:

Pág.: 1 **de:** 3

Socio

Oficial de crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-01

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

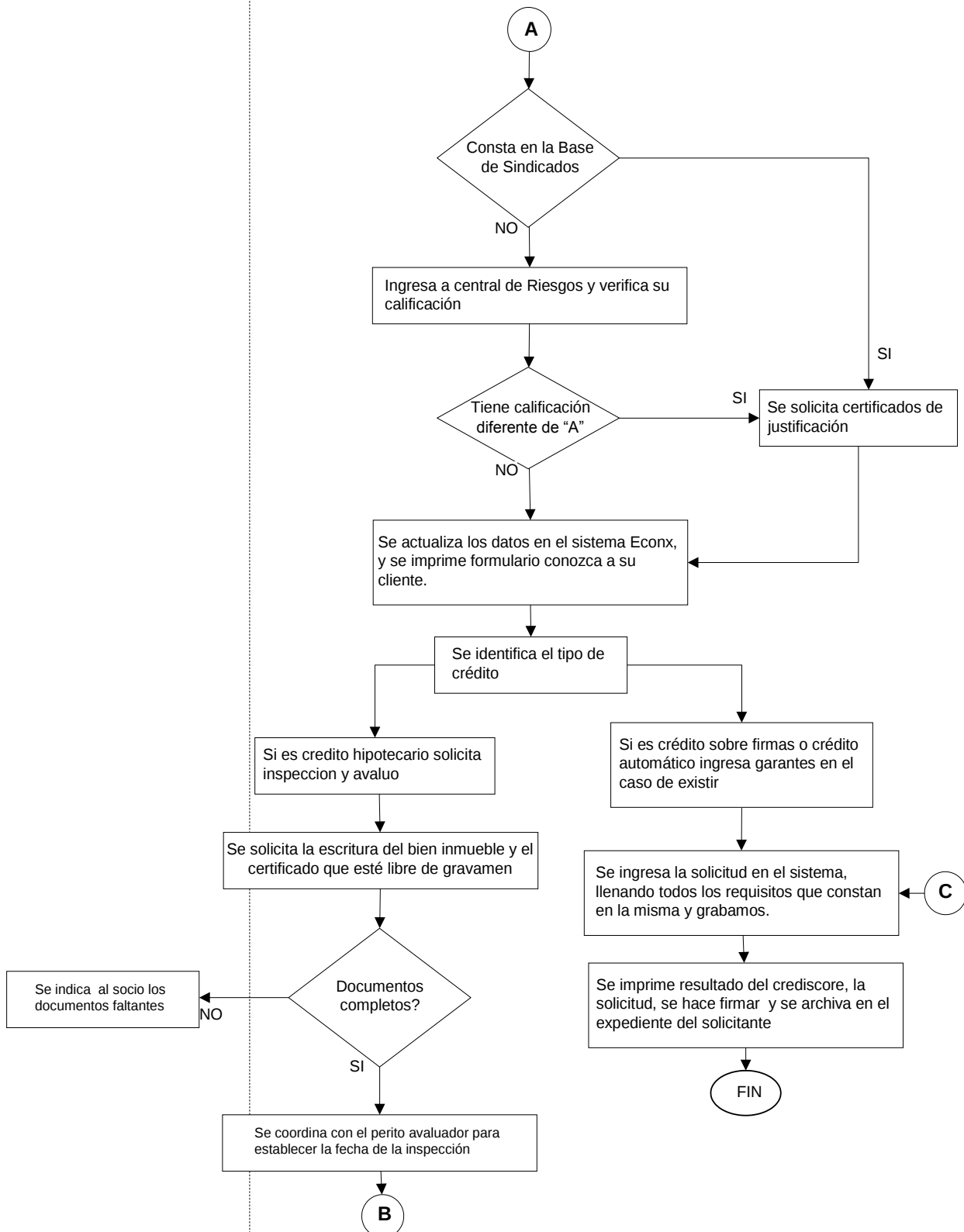
Subproceso: Solicitud y Recepción de Documentos

Fecha Aprobación:

Pág.: 2 **de:** 3

Socio

Oficial de credito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-01

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

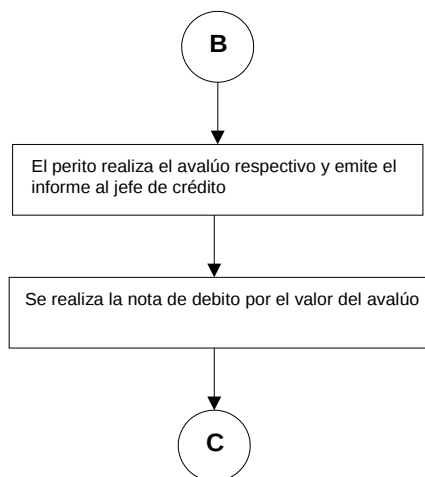
Subproceso: Solicitud y Recepción de Documentos

Fecha Aprobación:

Pág.: 3 de: 3

Socio

Oficial de crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-02

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

Subproceso: Análisis, Evaluación y Aprobación

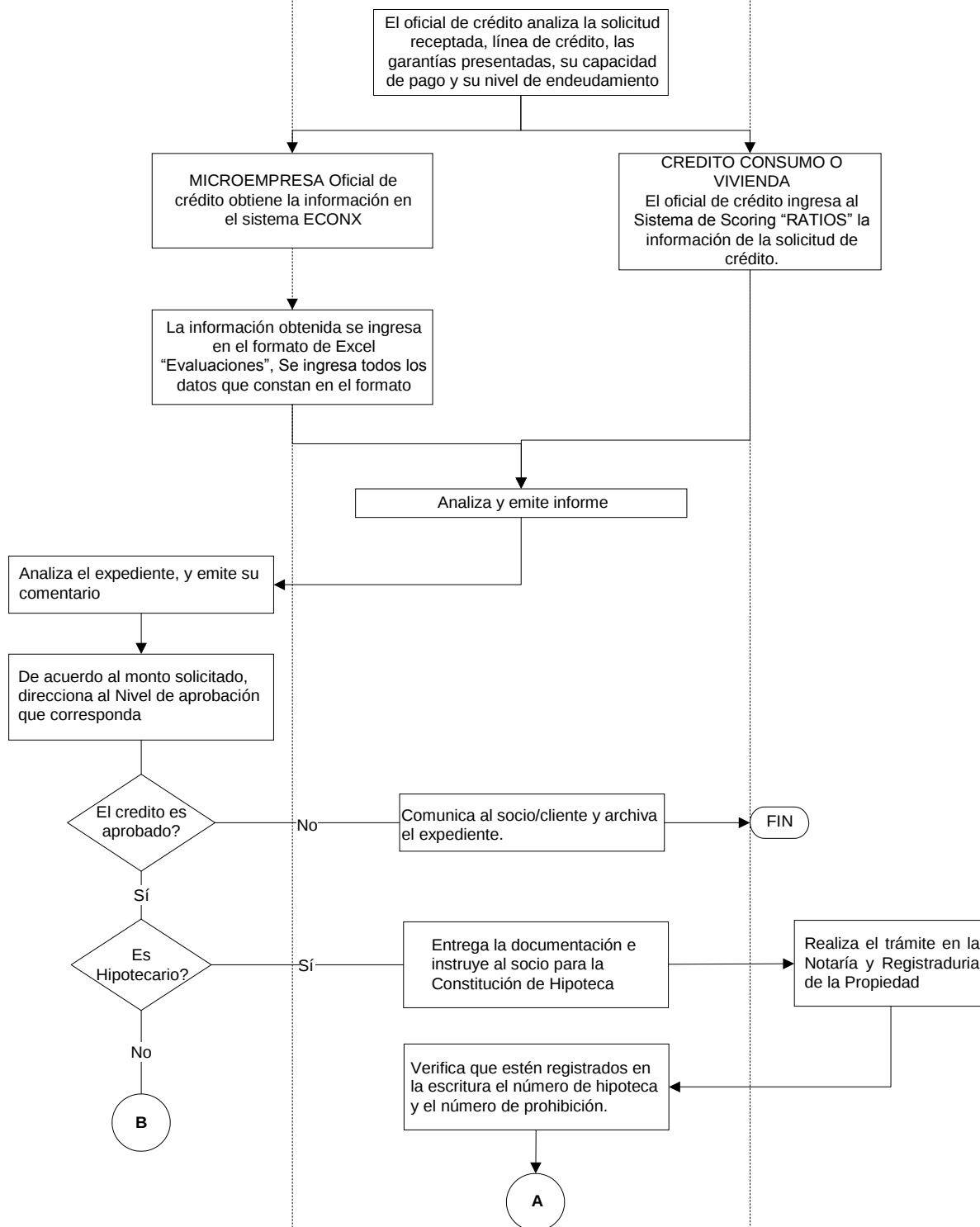
Fecha Aprobación:

Pág.: 1 **de:** 2

Jefe de Crédito

Oficial de Crédito

Socio



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-02

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

Subproceso: Análisis, Evaluación y Aprobación

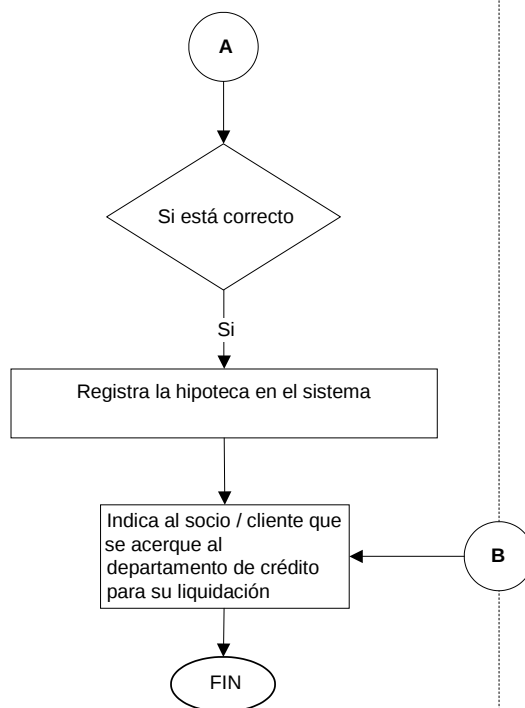
Fecha Aprobación:

Pág.: 2 **de:** 2

Jefe de Crédito

Oficial de Crédito

Socio



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-03

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

Subproceso: Liquidación y desembolso

Fecha Aprobación:

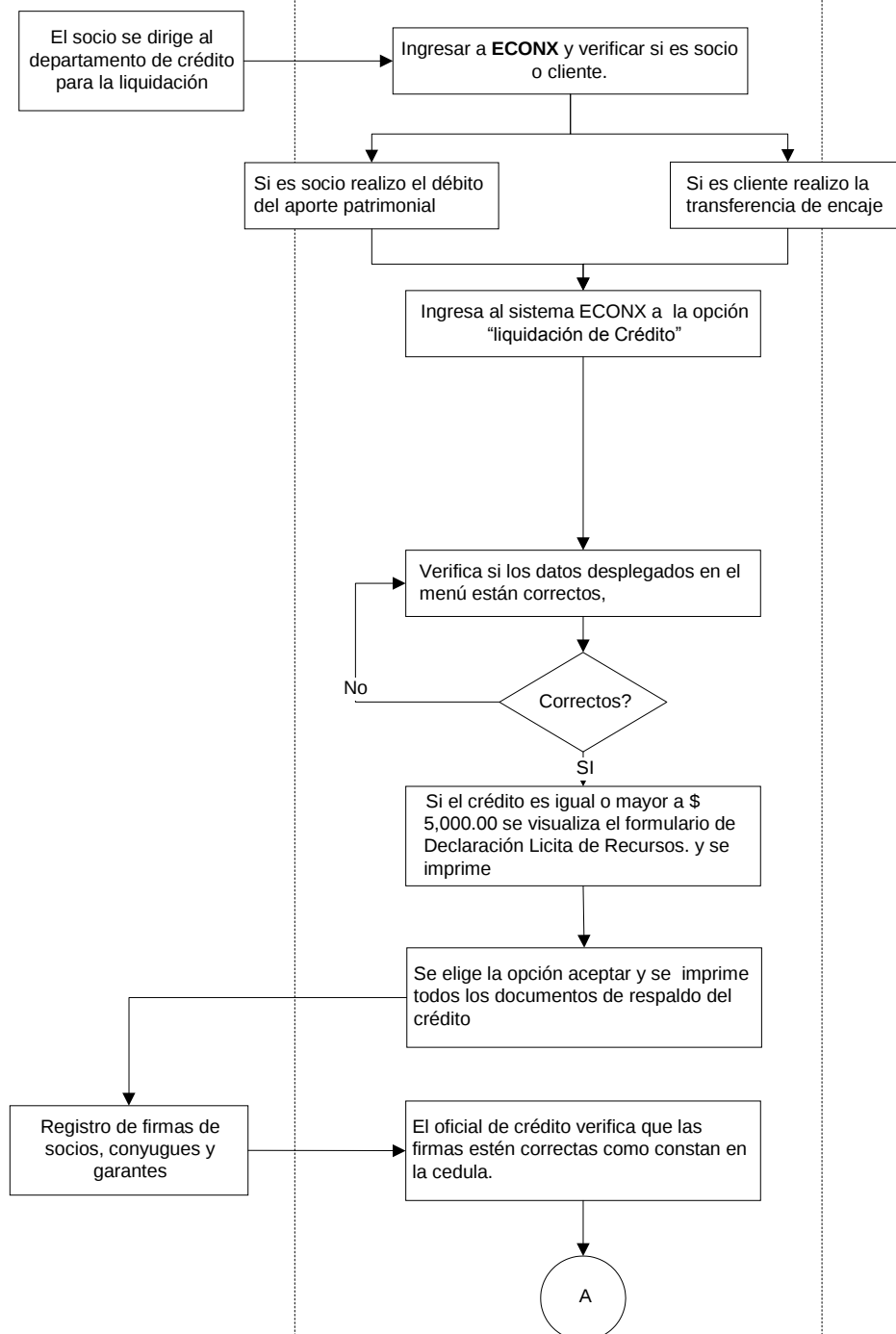
Pág.: 1

de: 2

Socio

Oficial de Crédito

Jefe de Crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-03

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

Subproceso: Liquidación y desembolso

Fecha Aprobación:

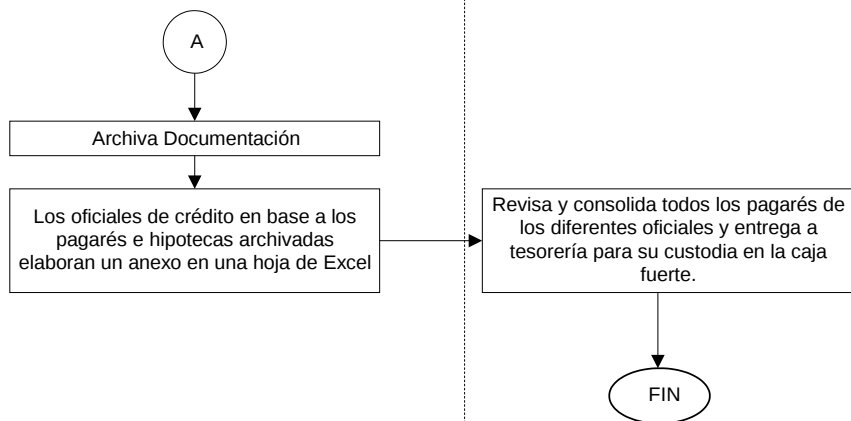
Pág.: 2

de: 2

Socio

Oficial de Crédito

Jefe de Crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-CL-CR-04

Edición: 2

Macroproceso: Colocaciones

Proceso: Crédito

Responsable: Oficiales de Crédito

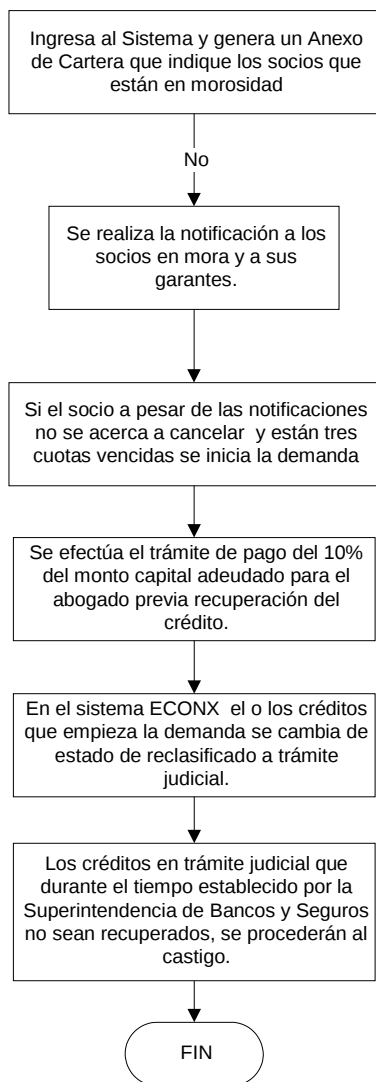
Subproceso: Seguimiento y Cobranza

Fecha Aprobación:

Pág.: 1

de: 1

Oficial de Crédito



5.3.1.2. *Proceso para la realización de un ahorro o apertura de cuenta.*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-PF-PF-01

Edición 2

Macroproceso: Cuenta Ahorros

Responsable: Jefe de Inversiones, captaciones y

Proceso: Apertura Cuenta Ahorro

Tesorería

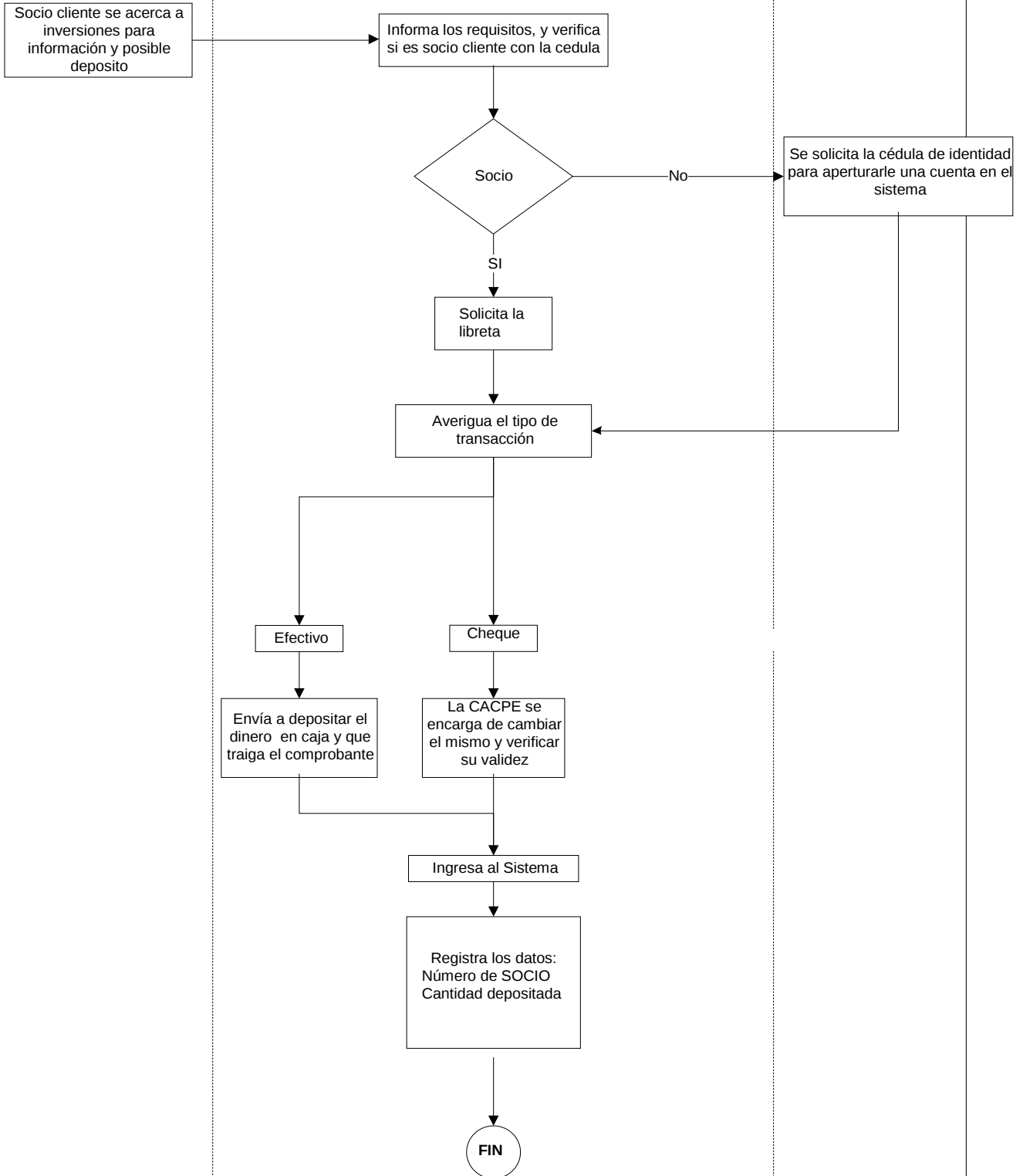
Subproceso: Apertura CA

Pág.: 1 **de:** 2

Fecha Aprobación:

Socio

Jefe de Inversiones, captaciones y Tesorería



5.3.1.3. *Proceso para la realización de una inversión.*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-PF-PF-01

Edición 2

Macroproceso: Captaciones Plazo Fijo

Responsable:

Jefe de Inversiones, captaciones y

Proceso: Captaciones Plazo Fijo

Tesorería

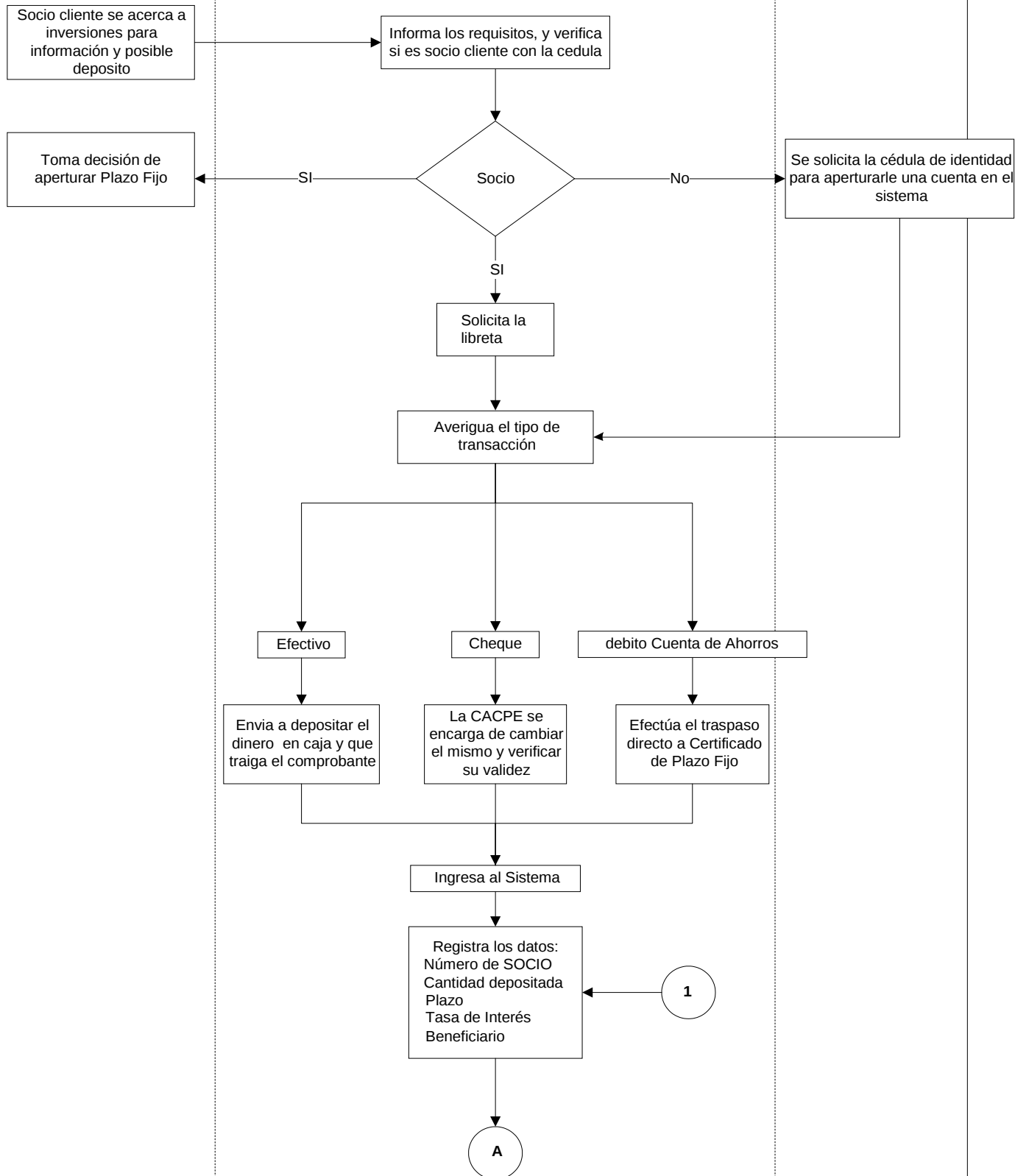
Subproceso: Apertura DPF

Pág.: 1 **de:** 2

Fecha Aprobación:

Socio

Jefe de Inversiones, captaciones y Tesorería



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE BIBLIAN



Código: PP-PF-PF-01

Edición 2

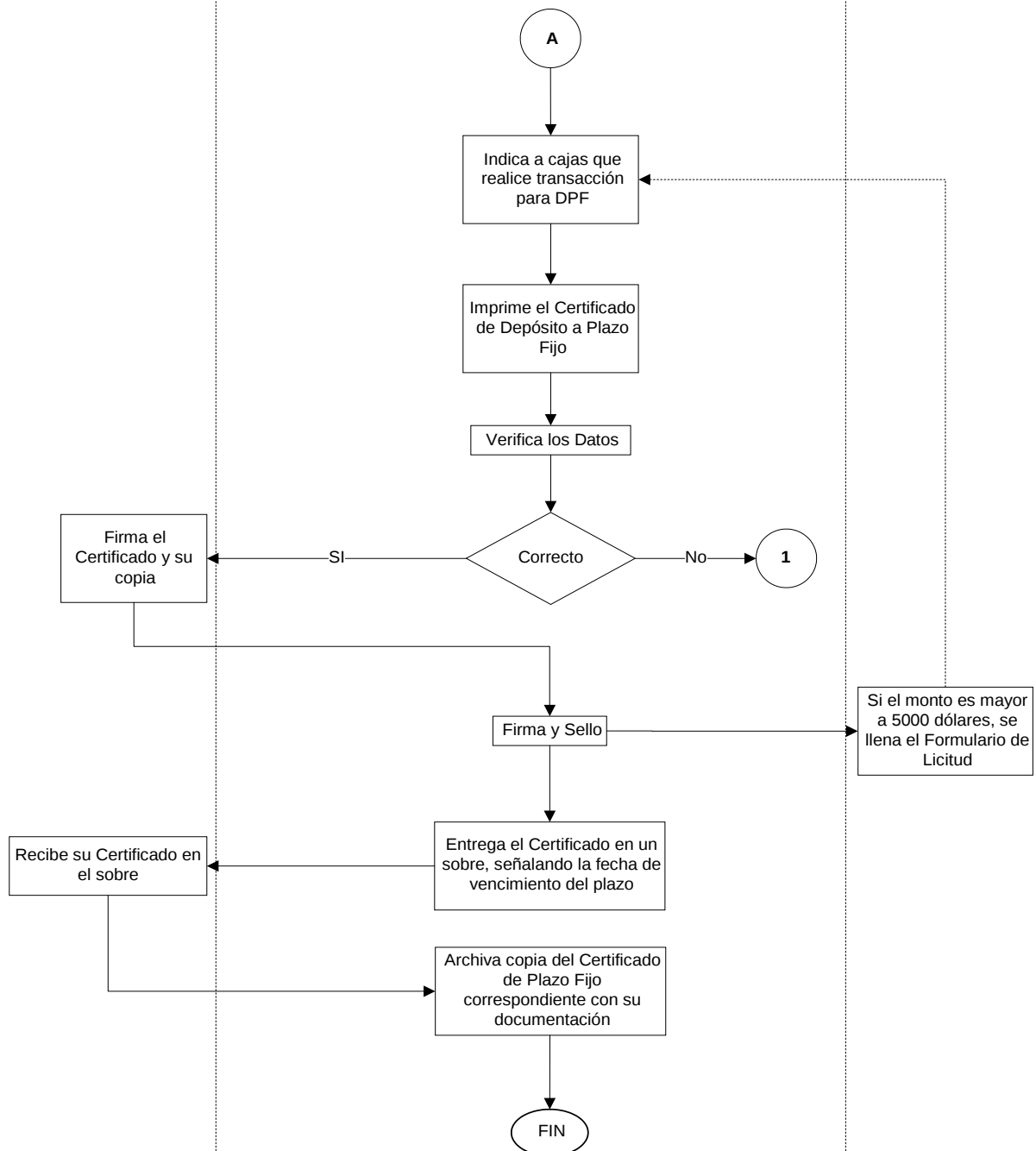
Macroproceso: Captaciones Plazo Fijo Responsable: Jefe de Inversiones, captaciones y Tesorería
Proceso: Captaciones Plazo Fijo

Subproceso: Apertura DPF Pág.: 2 de: 2

Fecha Aprobación:

Socio

Jefe de Inversiones, captaciones y Tesorería



5.3.1.4. Proceso para la entrega del bono de desarrollo humano.

Para la entrega del Bono de Desarrollo Humano –BDH-, se sigue el siguiente proceso:



Código:

Edición 2

Macroproceso: Pagos

Responsable:

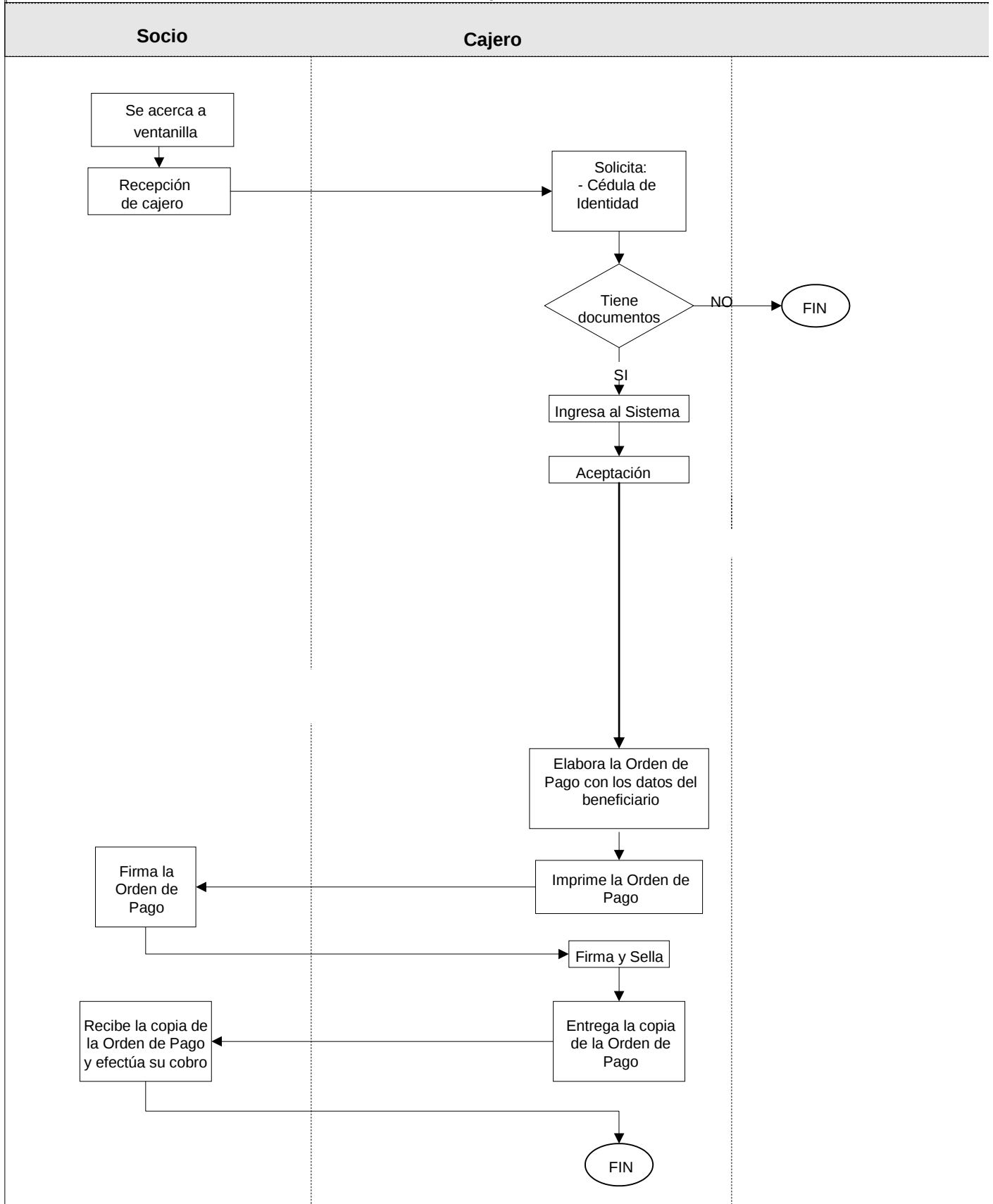
Cajeros

Proceso: Pagos en ventanilla

Subproceso: Pago del Bono Solidario

Fecha Aprobación:

Pág.: 1 de: 1



5.3.1.5. *Proceso para cobro de un giro.*

Sobre cobro de un giro, se debe indicar que se tiene que seguir el proceso que se presenta a continuación:

Código:

Edición 2

Macroproceso: Pagos

Responsable:

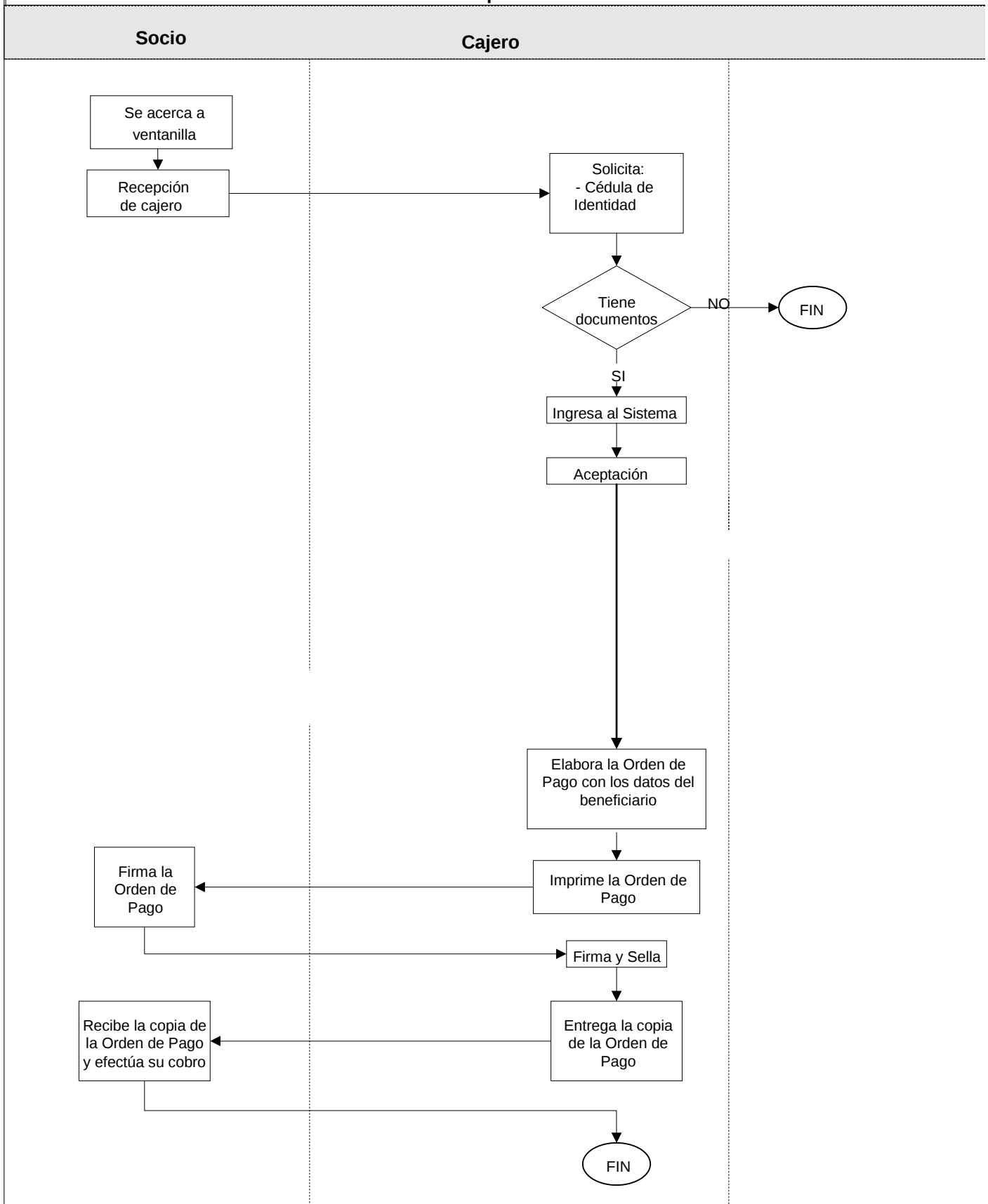
Cajeros

Proceso: Pagos en ventanilla

Subproceso: Pago de Giro Internacional

Fecha Aprobación:

Pág.: 1 **de:** 1



5.3.2. Interés, expectativas y estrategias para nuestros socios y clientes.

Se debe tener siempre presente que nuestros socios y clientes son la base primordial para mantener la estabilidad de la cooperativa dentro de un mercado financiero competitivo, es por ello que día a día se debe conocer cuáles son sus intereses y expectativas, para de acuerdo a ello formular posibles estrategias que ayudarán a mejorar el servicio e incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

A continuación se presenta un cuadro ilustrativo de las estrategias formuladas por el equipo de trabajo, para lo cual la cooperativa a partir del año 2016 debe trabajar constantemente en ello y así conseguir todo lo planificado:

Tabla 9. Interés, expectativas y estrategias formuladas por el equipo de trabajo.

SOCIOS/CLIENTES	INTERÉS	EXPECTATIVA	POSIBLES ESTRATEGIAS
Socios puntuales de pago de préstamos	➤ Oportunidad en la concesión de nuevos créditos.	➤ Sin encaje ➤ Crecimiento económico de sus actividades. ➤ Atención de monto solicitado	➤ Realizar alianzas con empresas para obtener beneficios y descuentos.
Realicen sus inversiones < a 90 días	➤ Rentabilidad ➤ Transparencia en la información ➤ Trato diferenciado	➤ Seguridad ➤ Precancelaciones ➤ Incentivos	➤ Usar el servicio de sms. ➤ A través de un boletín mensual comunicar si se pagará o no excedentes. ➤ Fortalecer el área de captaciones.

Cuenta ahorristas	➤ Calidez en el trato. ➤ Agilidad ➤ Rapidez ➤ Comodidad	➤ Seguridad ➤ Beneficios Adicionales ➤ Registro de transparencia en la libreta.	➤ Capacitaciones en el servicio al cliente. ➤ Capacitaciones en motivación y desarrollo organizacional
--------------------------	--	---	---

Fuente: CACPE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

5.4. Sistema del proceso operativo.

Se considera a un proceso una serie de actividades y tareas realizadas en una secuencia lógica y planificada que se interrelacionan para transformar insumos en productos (bienes/ servicios) valiosos para el cliente.

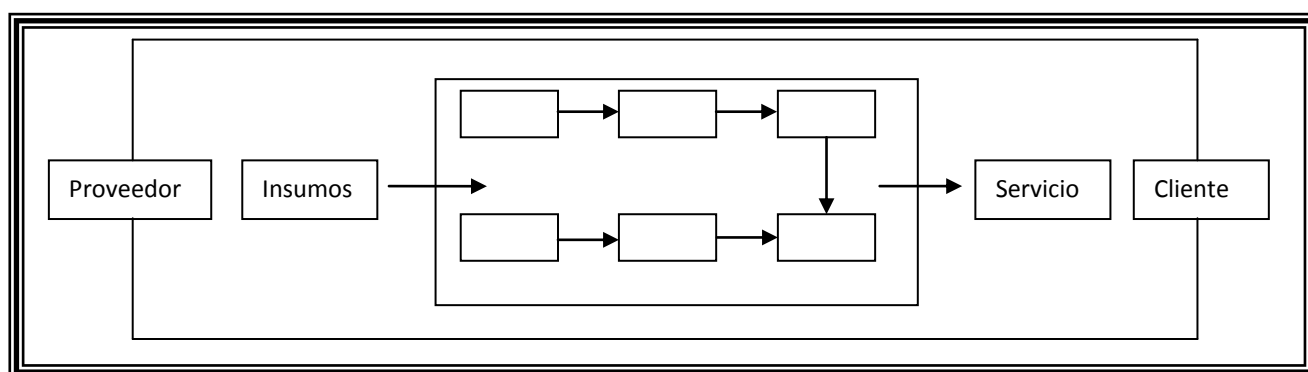


Figura 7: Modelo de procesos

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Fuente: Norma ISO 9001:2008

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., para el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y en sí para satisfacer plenamente a sus socios tiene definir claramente su sistema de procesos para el área operativo, es así que se debe distribuir adecuadamente las funciones comprendiendo tres áreas: Financiero- Contable y Operativo.

Cada una de estas áreas tendrá un Manual de Procedimientos en el cual la Calidad será el eje fundamental para el buen desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores de la cooperativa.

5.4.1. Área Operativo.

El área operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., lo ejecuta básicamente las cajas, oficiales de crédito y personal destinado a la atención al cliente de la Cooperativa.

Diagrama del Proceso de las actividades de la Caja

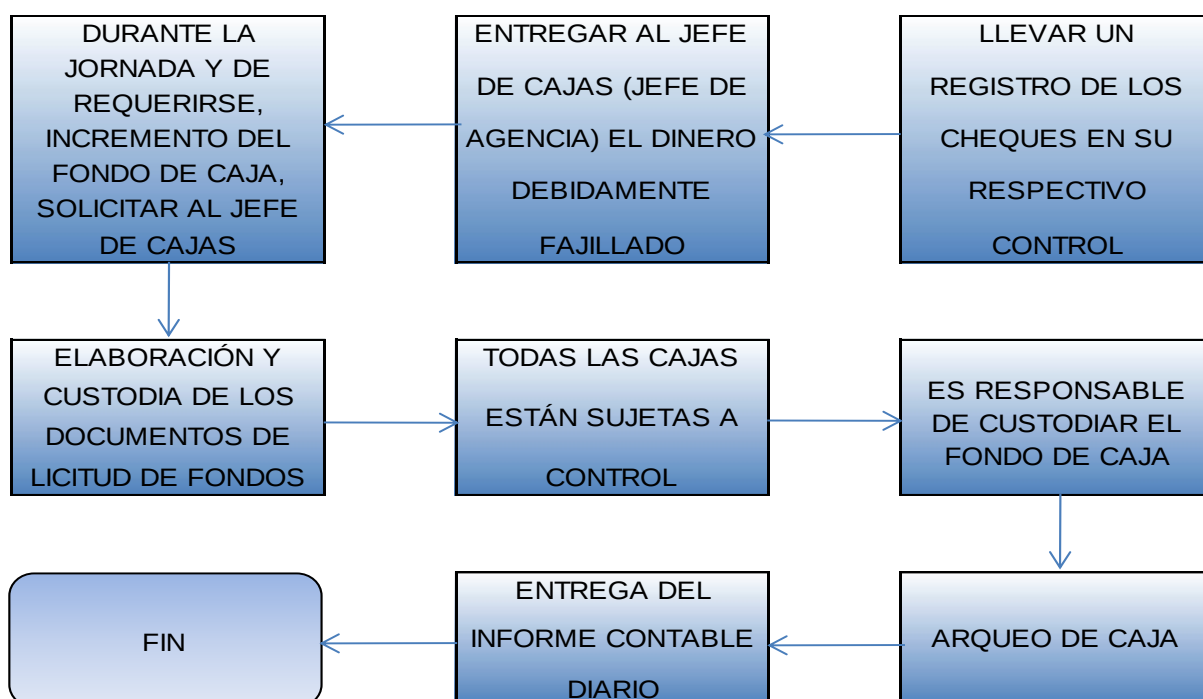


Figura 9: Diagrama del proceso de las actividades de la Caja

Fuente: CACPE BIBLIÁN LTDA.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas.

Diagrama del Proceso de las actividades del Oficial de Crédito

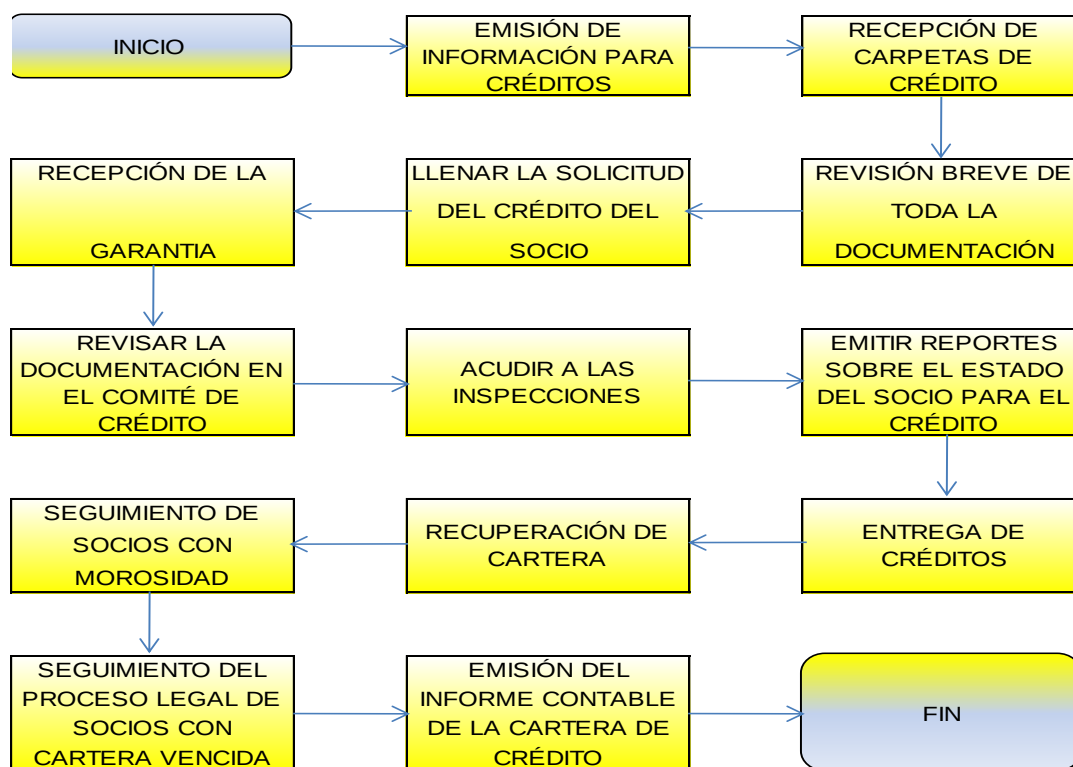


Figura 10: Diagrama del Proceso de las actividades del Oficial de Crédito
 Fuente: CACPE BIBLIAN LTDA.
 Elaborado por: Rolando Matute

Diagrama del Proceso de las actividades del Servicio al Cliente

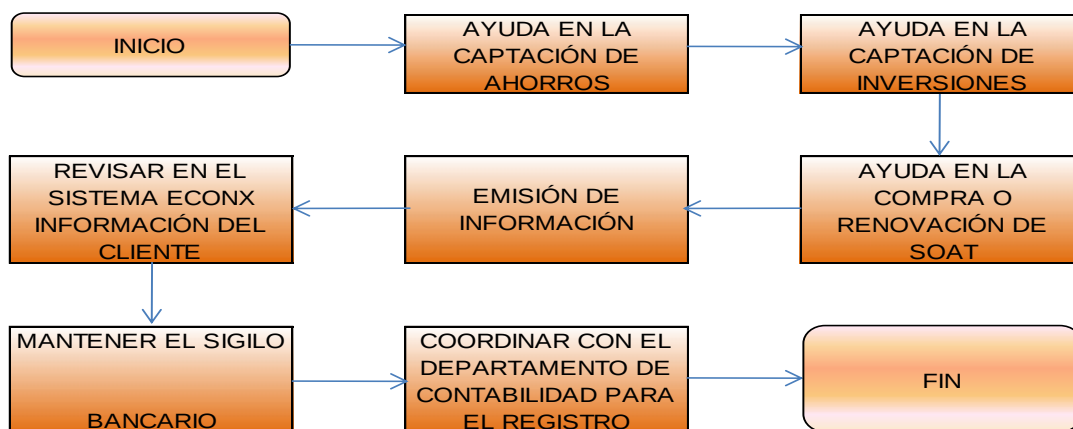


Figura 11: Diagrama del Proceso de las actividades del Servicio al Cliente
Fuente: CACPE BIBLIÁN LTDA.
Elaborado por: Rolando Matute

5.4.2. Área financiero – contable.

El área financiero contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., está integrada básicamente del proceso contable que maneja la misma, por la cual la calidad de la presentación de los Estados financieros debe ser oportuno para la toma de decisiones, además el personal responsable de la elaboración y presentación de éstos estados financieros deben ser los más idóneos para la ejecución de la misma.

Diagrama del Proceso Contable

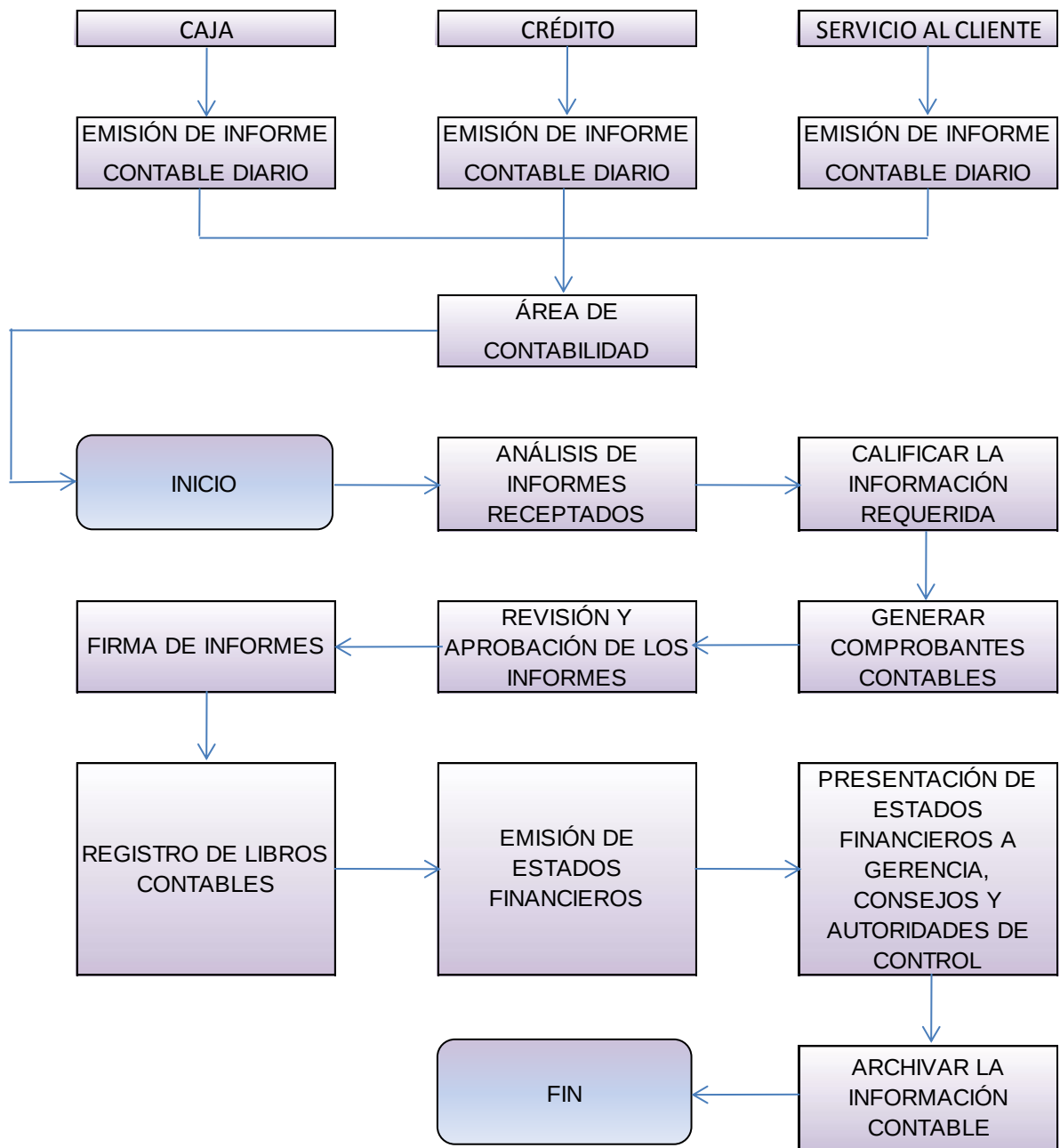


Figura 12: Diagrama del Proceso Contable.

Fuente: CACPE BIBLIÁN LTDA.

Elaborado por: Rolando Matute

5.5. Integración del diseño de gestión de calidad y proceso de mejora continua para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

Dentro de una integración adecuada se debe tener en cuenta a la gestión de la calidad como parte fundamental de la implementación del Sistema de Gestión Sustentable, pues este año 2015 se debe iniciar a desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa, bajo el enfoque de procesos, incluyendo dentro de las políticas internas:

- La revisión y actualización anual de los procesos.
- Empezar un trabajo de reorganización de toda la documentación para alinearnos adecuadamente a las normas internacionales de calidad.

Los dos puntos anteriores nos permitirá gestionar eficientemente los procesos y mejorar continuamente todos y cada uno de los elementos de nuestro sistema, como describimos en la estructura por procesos del Sistema Administrativo existen 3 enfoques que deben estar plenamente interrelacionadas con todas las actividades de la cooperativa, en este punto se graficará con mayor precisión las conexiones que existen con cada uno de ellos y la relación integral entre la cooperativa y los socios-clientes:

MAPA DE PROCESOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.

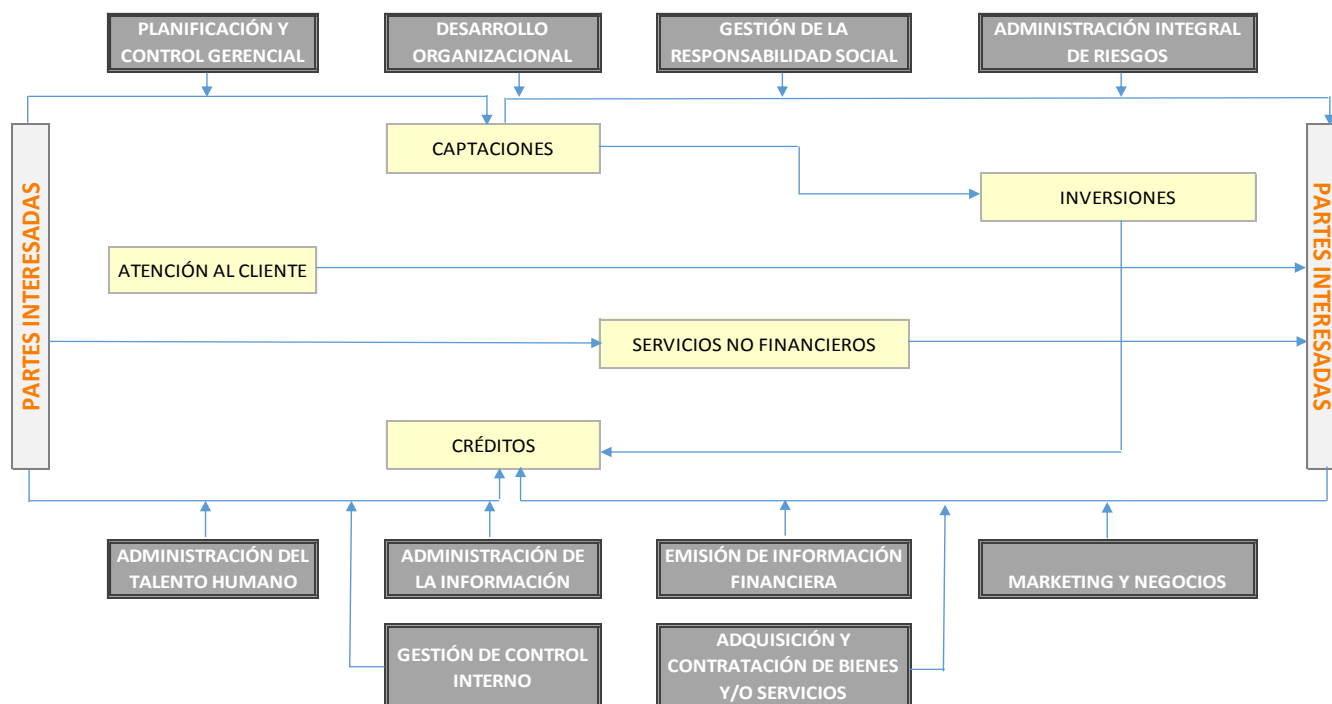


Figura 13: Mapa de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

Fuente: CAPCE Biblián Ltda.

Elaborado por: Rolando Matute Cárdenas

Para el correcto cumplimiento de cada una de las actividades internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., detalladas en el mapa de procesos y lograr el incremento del nivel de satisfacción de nuestros socios o clientes externos se sugiere el diseño de un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos – Operativos para la cooperativa, la misma que tendrá el siguiente esquema:

5.5.1. Diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda.

A continuación, se presenta el Manual de Normas y Procedimientos Administrativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE BIBLIÁN LTDA.

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 1 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Título	Asunto: Título	
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 2 Nº 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Introducción	Asunto: Introducción	
La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., es una cooperativa financiera de ahorro y crédito controlada por la Superintendencia de Bancos y seguros, que brinda sus servicios en las Ciudades de Biblián, Azogues, Cuenca, Cañar y Nazón que tiene entre sus objetivos principales fomentar en los socios y terceros; mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos. CACPE BIBLIÁN LTDA actualmente consolidada entre las mejores Cooperativas de su clase a nivel nacional, ha atravesado una gran trayectoria que inicia en el año 1993. Los manuales se consideran herramientas útiles y estratégicas para alcanzar el cumplimiento eficiente de las actividades funcionales y departamentales de una organización, puesto que en ellos se hallan contenidos pautas que orientan a la comprensión y visualización de las diversas acciones que se realizan de forma descriptiva dentro de cada departamento. Finalmente se puede mencionar que son útiles para el registro de las normas tanto generales como específicas concernientes a las diversas funciones administrativas de la organización.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 3 Nº 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Objetivos	Asunto: Objetivos	
El objetivo del presente manual, es proporcionar una herramienta de apoyo que contenga de forma escrita y gráfica las diferentes normas y procedimientos necesarios para permitir una mejor comprensión y desenvolvimiento en el manejo de las actividades en cuanto a ahorros, inversiones, créditos y servicios no financieros, logrando con esto la eficiencia permanente y la entrega de un buen servicio a nuestros socios. En conclusión, la implementación del presente manual permitirá unificar criterios, establecer y definir responsabilidades que permitan facilitar la ejecución de las labores de control interno, además diseñar en forma de documento los pasos que deben realizarse en cada actividad realizada.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 4 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Alcance	Asunto: Alcance	
El presente manual de normas y procedimientos está dirigido al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., para que las actividades que ejecutan dentro de la misma, se realicen de la mejor manera posible y orienten su esfuerzo al cumplimiento de las metas departamentales funcionales de la cooperativa. Este manual se diseña de forma tal que los usuarios o lectores del mismo puedan conseguir rápidamente de él, la información clara y precisa de cada una de las normas y los procedimientos administrativos utilizados en cada área de la cooperativa, las cuales de ser centralizadas pueden ser fácilmente modificadas en caso que sea necesario.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 5 Nº 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Sección de Ahorro Crédito	
NORMAS GENERALES PARA LA SECCIÓN DE AHORRO Y CRÉDITO			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 6 Nº 1 de 2
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Cuenta de Ahorro a la Vista	
1. Hace referencia al dinero que el socio/a deposita en calidad de ahorro, su principal característica es que no tiene plazo determinado para su retiro. 2. Los depósitos podrán realizar cualquier cliente a nombre del titular de la cuenta. 3. La cooperativa entregará un comprobante de la transacción realizada en no al presentar la libreta de ahorro. 4. Para los retiros de ahorro realizado por el titular, se requiere que se presente la cédula original, papeleta de retiro llenado, libreta de ahorros original, en caso de retiro por terceros presentar ambas cédulas originales tanto del titular como la persona que ha efectuar el retiro, libreta de ahorros y papeleta de retiro autorizadas. 5. Para este tipo de ahorro a la vista se aplicará una tasa de interés anual hasta 5%			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 7 N° 1 de 2
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Cuenta de Ahorro a la Vista	
6. La persona encargada de atención al cliente deberá proporcionar la siguiente información para que el público pueda ser parte de nuestra institución: Personas Naturales • Copia de cédula de identidad • Copia de la papeleta de votación • Una foto tamaño carnet • 20.00 USD Personas Jurídicas • Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación de dos representantes. • Acuerdo Ministerial • Nombramiento Actualizado • Copia del RUC • 20.00 USD 7. Los valores serán distribuidos de la siguiente manera: cinco dólares al certificado de aportación.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 8 Nº 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Cuenta de Ahorro a Plazo Fijo	
• Inversión a plazo fijo es una operación financiera entre la Cooperativa y socio o cliente con capacidad de ahorro, ahí acuerdan compromisos de mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados un período determinado. • En caso de liquidación anticipada de lo acordado del PDF, la cooperativa únicamente podrá extender en caso de fuerza mayor comprobada, liquidando los intereses generados a la fecha. Para la cual se deberá diseñar un plan de inversiones (monto, plazo y tasas), las tasas de rendimientos dentro de este producto financiero se establecerá de acuerdo a la Administración de la Cooperativa.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 9 Nº 2 de 2
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Cuenta de Ahorro a plazo fijo	
• Los certificados de depósito a plazo fijo serán aquellos cuyo plazo de vencimiento no podrá ser inferior a 30 días. • Este producto financiero le permitirá al socio-cliente realizar inversiones para cubrirse en tanto o en parte de la inflación, a más de que tendrá tasas bastante competitivas a las del mercado financiero.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 10 N° 1 de 3
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Crédito	
1. Constituye la misión esencial de la Cooperativa prestar a sus socios servicios crediticios a fin de satisfacer las necesidades, mediante una correcta orientación al destino de su inversión. 2. Los créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., otorga es conforme a la actividad y perfil de socios/as. Por consiguiente se dividen en: ✓ Micro crédito ✓ Créditos de Consumo 3. Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento del solicitante; así como con los riesgos que el prestatario/a se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales o generadoras de ingreso.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 11 N° 2 de 3
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Créditos	
4. Los plazos de los créditos se determinan de acuerdo a la capacidad del pago del deudor y al riesgo de liquidez de la cooperativa, necesidades del mercado; así como al plazo promedio de las captaciones. 5. El encaje constituye un depósito compensatorio que mantiene el sujeto del crédito durante la vigencia de su operación de préstamo. 6. Para la selección de la garantía se tendrá en cuenta el monto del préstamo, el plazo y el nivel socioeconómico del solicitante. Las garantías podrán ser personales, sobre firma, prendarias o hipotecarias. 7. Para la colocación de un préstamo el oficial de crédito debe realizar la inspección y constatación física de los bienes muebles e inmuebles a los deudores y garantes en los lugares de hecho.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 12 N° 3 de 3
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Créditos	
8. Los oficiales de crédito están en la obligación de emitir sus criterios técnicos de la aprobación o negación bien fundamentada antes de emitir documentos al comité de crédito. 9. El comité de crédito aprobará o no los préstamos y lo hará de forma escrita, siempre y cuando cumplan los requisitos siguiente: • Fecha de ingreso como socio y solicitudes escalonadas • Documentos habilitantes que sean completas • Depósitos para el encaje • Garantías presentadas • Constar tanto el solicitante como el garante en las calificaciones de riesgo como nivel “A” 10. Los créditos aprobados serán emitidos en el sistema con acreditación a la cuenta de ahorros del socio previa la firma de pagarés y las garantías. 11. Un socio/a en mora, en el lapso de 90 días de atraso, se declarará el préstamo de término vencido, liquidando los depósitos que tuviere e iniciar el trámite judicial correspondiente, hasta recuperar la totalidad del crédito, sus intereses y gastos.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 13 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Servicios No Financieros	
NORMAS GENERALES PARA LOS SERVICIOS NO FINANCIEROS			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 14 Nº 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Pago del Bono de Desarrollo Humano	
1. Entre los requisitos que el socio/a o cliente debe presentar para acceder al cobro de este servicio no financiero en las instalaciones de nuestra cooperativa debe poseer: ✓ Estar calificado como beneficiario del Bono de desarrollo humano en el MIES (Ministerio de inclusión económica y social). ✓ Cédula de Identidad original. 2. A las personas que accedan a ser socios de nuestra cooperativa y que se encuentren registrados en el sistema, se acreditará directamente a la libreta de ahorros correspondiente. 3. Estos socios tendrán los beneficios de: ✓ Cobro del este servicio no financiero a partir del 4 de cada mes en cualquier día. ✓ Retiro total o parcial del Bono de Desarrollo Humano. 4. Clientes que no sean socios de nuestra cooperativa deberán regirse al cobro de este servicio en los días correspondientes de acuerdo al último dígito de su cédula de identidad.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 15 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Normas	Asunto: Giros o Transferencias	
1. La Cooperativa en conjunto con IRNET Y MONEY GRAM, trabaja en facilitar las transferencias pertenecientes a los giros realizados del exterior, denominadas también remesas de migrantes tanto nacionales como del exterior. Deberán acercarse al cobro de la remesa hasta un plazo de 3 semanas efectuada la transacción caso contrario se pierde dicha transacción. 2. Personas que son asociadas a nuestra cooperativa tienen la oportunidad que sus transacciones sean acreditadas a su cuenta de ahorros para efectuar los retiros de manera paulatina, según el socio lo requiera. 3. Para acceder a este tipo de servicio no financiero los socios o clientes deberán presentar: ✓ Cédula de identidad original ✓ Número de transacción y la clave correspondiente ✓ Libreta de ahorros (opcional).			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 16 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Departamento de Ahorro y Crédito	
PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE AHORRO Y CRÉDITO			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 17 Nº 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Cuenta Ahorro a la Vista	
Asociado 1. Se dirige a la cooperativa e informa su deseo de aperturar una cuenta de ahorro a la vista.			
Secretaría 2. Procede a llenar la solicitud de ingreso y el registro en el sistema del asociado a la vez se le asigna su número respectivo como asociado que, y posterior se dirige a caja a realizar el depósito correspondiente.			
Caja - Cajera 3. Procede a registrar el depósito a la apertura de la cuenta que son veinte dólares americanos (20,00 USD), con ello cancela el certificado de aportación, el costo de la libreta y se le entrega la libreta al asociado.			
Asociado 4. Recibe y revisa en la libreta de ahorros los datos y montos suministrados, procede a las firmas correspondientes y se retira de la institución.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 18 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Cuenta de Ahorros a Plazo Fijo	

Asociado

1. Se dirige a la cooperativa e informa su deseo de aperturar una cuenta de inversión a plazo fijo.

Secretaría

2. Procede a negociar el monto, plazo y tasa de interés de pago.

3. Una vez puesto de acuerdo entre las partes se procede a llenar la solicitud de ingreso y el registro en el sistema inversiones el nombre del nuevo asociado, a la vez se le asigna su número respectivo como asociado que, y posterior se dirige a caja a realizar el depósito correspondiente.

Caja - Cajera

4. Procede a receptar los valores determinados por la cooperativa para la apertura de la inversión, e imprimir el comprobante de depósito y el certificado de la inversión.

Asociado

5. Recibe y revisa en el certificado de inversión los datos y montos suministrados, procede a firmar los documentos y se retira de la institución.

Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:
-------------------------------------	---------------	---------------

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página Nº 19 Nº 1 de 2
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Créditos: Microcrédito y de Consumo	

Asociado

1. Se dirige a la cooperativa e informa su deseo de acceder a un crédito.

Secretaría

2. Si la persona es socio entra directamente donde el oficial de créditos, caso contrario deberá en primera instancia aperturar su cuenta.

Oficial de Créditos

3. Procede a entregar toda la información de los requisitos solicitantes.

4. Recpta la carpeta con todos los requisitos y procede a llenar la solicitud de crédito tanto del deudor como del garante.

5. Una vez verificado los datos y realizado la inspección del caso emite un informe al comité de crédito para el análisis correspondiente.

Comité de Crédito

6. Revisa y analiza cada caso de crédito y da la aprobación o no del mismo. Finalmente emite el informe al oficial de crédito para el trámite correspondiente.

Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:
-------------------------------------	---------------	---------------

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 20 N° 2 de 2
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Créditos: Microcrédito y de Consumo	
Oficial de Crédito 7. Revisa carpetas aprobadas de crédito y procede con el trámite de crédito. En caso de las carpetas no aprobadas procede a informar a los socios el porqué de la negación del crédito. 8. Procede a imprimir el pagaré correspondiente y receptar las firmas del deudor, conyugue y del garante y acredita directamente el monto solicitado a la cuenta del socio.			
Asociado 9. Procede a llenar la papeleta de retiro correspondiente.			
Caja – Cajera 10. Receipta la papeleta de retiro en conjunto con la libreta y cédula de identidad. 11. Entrega el dinero correspondiente e imprime el comprobante de retiro y registra en la libreta del asociado. 12. Procede a la entrega de la tabla de amortización con la cual el asociado deberá cancelar las cuotas.			
Asociado 13. Revisa y analiza la tabla de amortización y comprueba el dinero receiptado, y se retira de la institución.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.		Revisado por:	Aprobado por:

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 21 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Servicios No Financieros	
PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS NO FINANCIEROS			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 22 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Pago del Bono de Desarrollo Humano	
 <			

	CACPE BIBLIÁN LTDA.		Página N° 23 N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIÁN LTDA.		
Vigencia: 2015	Tema: Procedimientos	Asunto: Giros o Transferencias	
Asociado o Cliente 1. Se dirige a la cooperativa e informa su deseo de Cobrar o Acreditar el giro o transferencia. Caja – Cajera 2. Procede a receptar la cédula de identidad y contraseña de la persona que requiere este servicio. 3. Revisa en el sistema de IRNET y MONEY GRAMM si la persona consta o no e informa al cliente. 4. Si consta en el sistema procede al pago o acredita de servicio otorgado y se encarga del registro correspondiente, imprime el comprobante respectivo del cobro de IRNET y MONEY GRAMM, y recepta las firmas correspondientes. Asociado o Cliente 5. Recepta el dinero y firma el comprobante del IRNET y MONEY GRAM y procede a retirarse de la institución.			
Elaborado Por: Rolando Matute C.	Revisado por:	Aprobado por:	

CONCLUSIONES.

- ❖ Se determinó las necesidades y expectativas de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. en relación a los servicios que presta la cooperativa; es alta, en virtud del amplio crecimiento que está teniendo esta Cooperativa.
- ❖ Los usuarios de los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, cada día son más exigentes con las prestaciones que ofrece la misma así como de la asistencia que otorgan los empleados a los socios de la Cooperativa.
- ❖ El análisis realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. nos ha permitido conocer la situación actual de la empresa en materia de calidad así como la importancia que tiene un sistema de gestión de calidad dentro de la organización para mejorar los productos y servicios financieros ofrecidos.
- ❖ Se formula un Sistema de Gestión de Calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., el cual establece un registro documentado para definir los controles necesarios contribuyendo a la identificación y recuperación de registros.
- ❖ La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia teniendo como referencia los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008.

RECOMENDACIONES

- ❖ Para mejorar las altas necesidades y expectativas de los clientes es necesario dar a conocer en Asamblea General de Trabajadores lo que esperan los clientes de la Cooperativa, con el propósito de que todos sean partícipes activos de la mejora continua.
- ❖ Todos los colaboradores deberán mejorar día a día la forma de hacer las cosas, fomentando nuevos hábitos de trabajo, para lo cual la Cooperativa deben ser considerados y valorados como el factor más relevante dentro de la institución de tal manera que se sientan identificados con la cooperativa mostrando un alto nivel de compromiso y confianza al momento de realizar sus funciones dentro de su puesto de trabajo.
- ❖ La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. para mejorar su situación actual debe tomar acciones de mejora para el sistema organizacional, encargándose de ser el apoyo de la COAC para el cumplimiento de metas, objetivos y políticas.
- ❖ La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda. debe implementar el sistema de gestión de calidad presentado, para documentar de forma real su forma de trabajar dentro de la organización, de la misma manera evaluar dicha forma de trabajar con los requerimientos emitidos por la norma.
- ❖ La dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Biblián Ltda., debe identificar y otorgar los medios necesarios para cumplir eficientemente con los requisitos de calidad del socio y del sistema de gestión de calidad, estos recursos están obligados al cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ARISTOS. (2014). *Diccionario Ilustrado de la Lengua Española*. Barcelona, ESPAÑA: SOPENA.
- CANTU DELGADO, H. (2009). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: McGrawHill.
- CHINININ CAMPOVERDE, V. E. (2012). *GUÍA DIDACTICA Implementación de Gestión de la Calidad*. LOJA: EDILOJA CIA. LTDA.
- CROSBY, P. (1993). *Hablemos de Calidad*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- DEMING, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Freire Altamirano, A. P. (2011). *Sistematización y Aplicación de Buenas Prácticas de Gestión de la Calidad en Instituciones de Finanzas Populares y Solidarias del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- ISO COPYRIGHT OFFICE. (2005). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de Calidad-Fundamentos y Vocabulario*.
- ISO COPYRIGHT OFFICE. (2008). *ISO 9000 Introduction and Support Package module: Guidance on ISO 9001:2008 Sub-clause 1.2 'Application'*.
- ISO COPYRIGHT OFFICE. (2008). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001*. SUIZA.
- ISO COPYRIGHT OFFICE. (2008). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008*.
- ISO COPYRIGHT OFFICE. (s.f.). *NORMA INTERNACIONAL 19011:2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*.
- JURAN, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- LOPEZ REY, S. (2011). *SISTEMAS DE CALIDAD "Implantación de diferentes sistemas en la organización"*. Bogotá, Colombia: EDICIONES DE LA U.
- LOPEZ, A. A. (2011). *Implantación de la Calidad Total en la Empresa*.
- MINISTERIO DE CIENCIA TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE. (2000). *Guía de buenas prácticas de auditoría*. CUBA.
- Registro Oficial Suplemento 26 . (2007, Febrero 8). Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad. Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional del Ecuador.

Robalino Fierro, V. G. (2006). *Diseño de un modelo de sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán Ltda.* Quito: Escuela Politecnica Nacional.

ROJAS LOPEZ, M. D., CORREA ESPINAL, A., & GUTIERREZ ROA, F. (2012). *SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN.* Bogotá, Colombia: EDICIONES DE LA U.

VILLALBA, M. (2009). *TEXTO BÁSICO DE CALIDAD.* RIOBAMBA: ESPOCH.

ANEXOS

Anexo Nro. 1

Ficha bibliográfica

Autor		Editorial	
Título		Ciudad, país	
Año			
Resumen del contenido			
Número de paginas			
Serie o colección y número			

Anexo Nro. 2**Cuestionario Gerente**

INTERROGANTE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
¿Satisface al máximo las expectativas de los socios en cuanto los servicios prestados?			
¿Recibe sugerencias de parte de los socios de la Cooperativa?			
¿Se analiza constantemente la relación que tiene la Cooperativa con los socios?			
¿Se conoce de forma clara los requerimientos que tienen los socios para con la Cooperativa?			

Anexo Nro. 3

Cuestionario Socios

ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CACPE BIBLIAN LTDA.

1. ¿La distribución Interna de la instalación de la COAC es amplia y acogedora para realizar las actividades financieras satisfactoriamente?

NO _____
SI _____
A VECES _____

2. ¿Cómo considera usted el tiempo empleado por la COAC para el servicio de depósito y retiro de ahorros?

MUY LENTO _____
LENTO _____
RAPIDO _____

3. ¿La COAC cuenta con un sistema tecnológico actualizado para la eje sus actividades?

NUNCA _____
OCASIONAL _____
FRECUENTE _____
CASI SIEMPRE _____
SIEMPRE _____

4. ¿En alguna ocasión ha accedido usted a la apertura de un crédito, de que tipo?

SI _____

NO _____

Tipo de Crédito:

Microcrédito _____

Consumo _____

Vivienda _____

5. ¿Cuándo usted accedido a cualquier tipo de crédito su grado de satisfacción por el servicio prestado ha sido?

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

6. ¿A qué otro tipo de servicios financieros usted accedido?

Pago o Renovación del SOAT _____

Cobro Bono Desarrollo Humano _____

Cobro de Remesas _____

Cobro Sueldos Sector Público _____

Ninguno _____

7. ¿Cómo califica usted el desempeño de los colaboradores de la COAC?

Muy Bueno _____

Bueno _____

Regular _____

8. ¿En qué nivel considera usted que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE BIBLIÁN LTDA., respecto a otras cooperativas a nivel local?

Alta _____

Media _____

Baja _____

Anexo Nro. 4

Cuestionario Personal Interno

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE BIBLIAN LTDA.

1. ¿Existe liderazgo efectivo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE BIBLIÁN LTDA. Para desempeñar mejor su trabajo?

SI _____

NO _____

2. ¿La participación de los compañeros de trabajo son?

INDIFERENTE _____

ACTIVOS _____

COOPERATIVOS _____

3. ¿Conoce Usted que existe un proceso de calidad en funcionamiento?

SI CONOZO _____

DESCONOZCO _____

4. Indique el tiempo de satisfacción dentro de su trabajo:

A. Buena parte del tiempo _____

B. La mitad del tiempo _____

C. A veces _____

5. ¿Cómo cree que la organización considera Al Talento Humano?

La organización se preocupa por sus problemas personales _____

La organización mantiene buenas relaciones en general _____

La organización ofrece capacitación para los colaboradores _____

6. ¿Contribuye usted al mejoramiento del servicio emitiendo sugerencias al Gerente?

SI _____

NO _____

A VECES _____

7. ¿Cree que las decisiones dentro de la Cooperativa está basada en la información de la misma?

SI _____

NO _____